

Diverse servicii (conform descrierii)

I.D.: 6906966

Data publicarii 26.06.15 Coduri CPV 79000000 72000000 98000000 64000000

Termenul limita pentru depunere: 06.07.15 11:00

Descriere: Il s'agit d'une prestation d'accueil et de support SI 1er niveau destinée aux clients de RTE. Ceux-ci sont les titulaires de contrats d'accès au réseau de transport, les signataires des accords de participation aux règles de marché France et accès aux interconnexions, les producteurs, les traders, les consommateurs et les autres gestionnaires de réseau..Les sollicitations de la Hotline SI concernent le périmètre applicatif à disposition des clients et les moyens d'accéder à ces applications (via certificat PKI).A ce jour, le périmètre applicatif est composé d'une dizaine d'applications principales à l'usage des clients en 7/24. Chacune de ces applications dispose d'un exploitant SI en astreinte et d'un groupe support applicatif de 2nd niveau en heures ouvrées. La Hotline SI dispose de la documentation (y.c fiches d'aide de résolution) nécessaire à l'accompagnement des sollicitations des clients.L'accueil téléphonique assuré par la Hotline SI est opérationnel et joignable 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. La hotline reçoit et traite des appels en français et en anglais.Pour le localisation de la prestation, RTE est ouvert à toutes propositions de la part des soumissionnaires, avec par exemple une organisation:— complètement externalisée dans les locaux du Titulaire sur une plateforme hotline,— sur le site du Centre National Exploitation du Système (CNES) de RTE à Saint-Denis (93) en heures ouvrées et en astreinte téléphonique en heures non-ouvrées (avec la possibilité d'un accès dans les locaux de RTE en 7/24 si besoin).— externalisée en heures non ouvrées uniquement.
