

Mentenanța si suport tehnic – descriere – servicii care nu sunt aferente procentului de 20% din valoarea licențelor

1. Suport Tehnic – nivel 1 (first level support)

Activități desfășurate de către client, fără asistență din partea furnizorului, pe baza documentației livrate împreună cu aplicația, în vederea rezolvării unor incidente detectate în procesul de utilizare a aplicației.

2. Suport Tehnic – nivel 2 (second level support)

Activități desfășurate de către furnizor, în vederea rezolvării incidentelor cauzate de defecte ale aplicației.

Incidente acoperite de suportul tehnic:

- Incidente cauzate de funcționalități care nu corespund cerințelor exprimate de către client în faza de implementare a proiectului și descrise în documentele de analiză aprobate.
- Erori ale aplicației rezultate în urma operării greșite în aplicație
- Erori ale aplicației altele decât cele rezultate în urma operării greșite în aplicație
- Înregistrarea incidentelor/problemelor/issues raportate de către utilizatorii sistemului, precum și transmiterea confirmării soluționării incidentului semnalat, în urma rezolvării acestuia; este vorba atât despre incidentele care apar la nivelul aplicațiilor.
- Transmiterea de rapoarte la cererea beneficiarului, rapoarte privind statusul incidentelor raportate.

Incidente care nu sunt acoperite de suport tehnic și mentenanța software:

- Incidente cauzate de infrastructura hardware pe care rulează aplicația, incluzând efecte ale acestor incidente asupra datelor și aplicației,
- Incidente cauzate de infrastructura de comunicații, incluzând efecte ale acestor incidente asupra datelor și aplicației,
- Incidente cauzate de infrastructura software de bază (sisteme de operare, alte software-uri COTS, care nu au fost livrate de ofertant) pe care rulează aplicația, incluzând efecte ale acestor incidente asupra datelor și aplicației,

- Incidente cauzate de modificări ale aplicației efectuate de către personalul clientului fără a avea acordul scris al furnizorului, incluzând efecte ale acestor incidente asupra datelor și aplicației,
- Incidente cauzate de aplicații externe sau de modificări ale aplicațiilor externe de natură să afecteze funcționarea aplicației implementate, incluzând efecte ale acestor incidente asupra datelor și aplicației,
- Actualizări software ale produselor software aflate sub suport de la producător;
- Incidente cauzate de operarea greșită în aplicație, incluzând efecte ale acestor incidente asupra datelor și aplicației,
- Nu sunt incluse în cadrul suportului și mentenanței sistemului servicii de actualizare a aplicațiilor, ca urmare a modificării legilor, normelor și procedurilor naționale și/sau internaționale care determină cadrul legal de reglementare a activității beneficiarului

Mentenanța software – 20% pe an

La momentul achiziționării licențelor ELO acestea beneficiază de mentenanța software de la producător pe o durată standard de minim un an

Prin mentenanță se înțelege o garanție suplimentară oferită de către ELO Digital Office cu privire la funcționarea în parametri optimi a licențelor furnizate.

Prin mentenanța software se asigură faptul că licențele software ELO implementate în instituția dumneavoastră sunt actualizate, iar eventualele defecțiuni, cunoscute ELO/partenerului ELO care asigură implementarea, sunt rezolvate și/sau evitate, defecțiuni ce țin de licențele de bază, nefiind incluse customizarile aferente.

În acest sens, clientul va primi pachete software actualizate ale versiunilor de licențe furnizate de către ELO, pentru care dumneavoastră ați încheiat un contract de achiziție.

Mentenanța software presupune livrarea următoarelor module software:

- Patch-uri pentru bug fixing – înlăturarea defecțiunilor ce țin de licențele de bază
- Service packs pentru înlăturarea defecțiunilor licențelor de bază
- Update-uri, implicând versiuni îmbunătățite ale programului licențiat – Minor Releases – ce țin de licențele de bază
- Upgrade-uri, versiuni cu dezvoltări suplimentare ale programului licențiat – Major Releases – ce țin de licențele de bază

Actualizările sunt disponibile numai pentru clienții care au achiziționat ELO și sunt cu mentenanță la zi.

Contractul de mentenanță se încheie pe o perioadă minimă de 1 an, urmând ca la expirare, acesta să se prelungească automat cu încă 1 an sau prin semnarea unui act adițional în care să se specifice perioada agreată de comun acord.

Valoarea acestui serviciu se achită anual și reprezintă un procent din valoarea licențelor comercializate în cadrul contractului de bază

Odată cu achiziționarea software-ului licențiat, veți primi, în format electronic sau fizic, și un certificat de licențiere cu licențe key valabil, care să ateste perioada de valabilitate a mentenanței software

Mentanța software rezolvă doar bugurile licențelor baza. Nu sunt luate în calcul customizările pe proiect.

Nu sunt incluse în mentenanța software serviciile de consiliere și suport pe customizările pe proiect și nici serviciile de realizare a update-ului software sau de migrare de la o versiune mai veche la cea nouă.