

Furnizorul sistemului Automatic Meter Reading (AMR) Converge și w1000 este Landis+Gyr Limited care, în calitate de proprietar al Software-ului sistemului poate interveni în cazul:

- unor erori de software
- apariției unor indisponibilități/nefuncționări a sistemului
- necesității de dezvoltări/versiuni noi în scopul respectării cerințelor legislative

DEGR, în calitate de beneficiar și utilizator al sistemului, are nevoie de asigurarea 24h/24h a serviciilor de citire pentru clienții DEGR. În acest scop, este necesară:

- Menținerea în stare de funcționare a sistemului, fără perturbarea activităților de citire a contoarelor
- Asigurarea suportului pentru configurarea de tipuri de echipamente noi (contoare) în sistem
- Intervenția furnizorului de servicii în timp util pentru restabilirea parametrilor normali de funcționare a sistemului în cazul incidentelor/erorilor determinate de erori de funcționare ale aplicației