

Furnizorul ENEL GLOBAL INFRASTRUCTURE AND NETWORKS ITALIA, este:

- Deținatorul drepturilor de proprietate intelectuală asupra Software-ului sistemului fiind astfel în măsură:
  - Să intervină rapid asupra codului sursă în cazul unor erori de aplicație ce presupun modificări de cod
  - Să asigure suportul pentru configurarea echipamentelor noi
  - Să restabilească parametrii normali de funcționare a sistemului

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
- Înlocuirea soluției existente AMMS cu soluția Beat Suite și integrarea „ENEL HES” cu/în cadrul MDM Siemens.