

Declarație privind calitatea bunurilor livrate și accesul la Service Centru Autorizat Dell Technologies

Operator economic: **SC XONTECH SYSTEMS SRL**

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al **SC XONTECH SYSTEMS SRL**, str. Alexandru cel bun 85, MD-2012, mun. Chișinău, Republica Moldova, declar pe propria răspundere, că bunurile oferite în cadrul procedurii de achiziții MTender ID: **ocds-b3wdp1-MD-1595854052457, LOT 1 și LOT 5** corespund standardelor de conformitate, fiind confirmate prin certificatele, specificațiile tehnice de la producător, puse la dispoziție ca anexe la ofertă.

În acest context, vă informăm că echipamentul inclus în oferta noastră este livrat oficial, cu o garanție oficială din partea producătorului, confirmat prin Autorizația de la producător anexată. Serviciul de garanție a echipamentelor se va baza pe centrele de servicii oficiale din țară, accesul fiind confirmat prin scrisoarea pentru unul din ele, confirmat de către producător. Obligațiile de garanție, pentru repararea și întreținerea echipamentelor vor fi în conformitate cu obligațiile menționate de către producătorul de echipamente (pentru 36 luni) și condițiile ofertei. Certificatul de garanție va fi pus la dispoziție la momentul livrării echipamentului.

Data completării : **07.08.2020**

Operator economic: **SC XONTECH SYSTEMS SRL**

Administrator: **Irina Vicol**

Manufacturer's Authorization

To: Inspectoratul General al Poliției de Frontieră al MAI
MD 2059, MOLDOVA, mun.Chișinău, str. Petricani 19

We **Dell Ukraine LLC** which is a part of Dell Inc., who are official manufacturers of personal computers, servers, storage systems, laptop computers, professional graphics stations, network equipment, which has manufacturing facilities in many parts of the world including in Round Rock, Texas, USA, Limerick, Ireland and Lodz, Poland do hereby authorize **SC XONTECH SYSTEMS SRL** the purpose of which is to provide goods and services manufactured and provided by us, to submit a bid for the mentioned tender and, to subsequently negotiate and sign the Contract.

Tender name	Products	Qty.
LOT 1. Stație de lucru (calculator)	Dell OptiPlex 3070 SFF & Dell 24 Monitor E2420H	30
LOT 5. Unitate de procesare și stocare de tip Server	Dell EMC PowerEdge R440 Server	10
MTender ID: ocds-b3wdp1-MD-1593782071143		

Iryna Volk
General Director
Dell Ukraine LLC



27 of July, 2020

Dell history starts form 1984, Server manufacturing Dell started from 1990. For more information that is detailed please visit our web site: www.dell.com

*Dell Emerging Markets (EMEA) Limited
Dell House
The Boulevard
Cain Road
Bracknell
Berkshire RG12 1LF
United Kingdom*

*Telephone: 01344 860456
Telefax: 01344 372565
www.dell.com*



CONFIRMATION OF DELL AUTHORIZED SERVICE PARTNER

27 February 2020

To: Whom It May Concern

Dell Emerging Markets (EMEA) Limited hereby confirms that following partner Accent Electronic SA of location str. Bulgara 33/1 Chisinau, Moldova MD-2001. Are, appointed as a **DELL AUTHORIZED SERVICE PARTNER** For the territory of Moldova , supporting Commercial Notebooks, Desktops, Servers and Storage products.
This letter will only be valid for 6 months from date of issue.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Michael Collins". The signature is written in a cursive, flowing style.

Michael Collins

**Vice President & General Manager
Dell | EMEA Emerging Markets, Commercial**



XONTECH

XONTECH SYSTEMS Service Centru

Adresa:

Tel. +373 22 876 584

Email: support@xontech.md

Str. Stefan cel Mare și Sfânt 73/1,

NBC - National Business Center

Republica Moldova, Chișinău, MD-2012

www.xontech.md

Despre departamentul tehnic

Pentru realizarea lucrărilor de deservire, în cadrul companiei Xontech Systems activează un departament dedicat de Servicii Inginerești. Specialiștii din cadrul Departamentului au fost instruiți în străinătate la diferite cursuri specializate și seminare.

Serviciile oferite

Setul de servicii oferite de către Departamentul de Deservire Tehnică include:

- Hot-Line" - linia fierbinte de suport tehnic;
- "On-site service" - deservire, care presupune aflarea la sediul clientului;
- Diagnosticul echipamentului defectat;
- Instalarea echipamentului;
- Instalarea și configurarea software-ului;
- Notificarea clientului cu posibilitatea trimerii noilor versiuni ale programelor, driverelor dispozitivelor;
- Deservire pe baza de garanție;
- Deservire post-garanție;
- Suport tehnic;

Serviciile de deservire oferite pe bază de garanție

În perioada de garanție, este asigurat constatarea (diagnosticarea) unei defecțiuni în maxim 4 ore lucrătoare (în zilele de lucru, intervalul de timp 09:00 - 18:00), în cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare se efectuează în orele /zilele nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.

Înlăturarea problemei nu va depăși 7 zile lucrătoare. Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. La solicitarea Beneficiarului, lucrările de remediere a defecțiunilor vor fi executate și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare.

Toate lucrările de deservire și reparație a Bunurilor se vor executa în sediul Beneficiarului de către personalul calificat al Xontech Systems, utilizând componente noi livrate de producătorul Bunurilor. În cazul unor defecțiuni mai grave, Bunurile se vor transporta la centrul de deservire autorizat de către Xontech Systems. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor (pieselor defecte) sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea



pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Xontech Systems și din contul Xontech Systems. Garanția include costul pieselor și al manoperei.

Lucrările de suport vor include următoarele:

- diagnosticarea componentelor;
- schimbarea sau repararea componentelor;
- efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a celui care asigura funcționalitatea echipamentului.

Niveluri de severitate

- 1. Nivel de severitate 1 (S1):** Echipamentul și/sau softul nu funcționează și problema are un efect semnificativ asupra veniturilor sau operațiunilor comerciale ale Licențiatului.
- 2. Nivel de severitate 2 (S2):** Echipamentul și/sau softul pot funcționa. Cu toate acestea, echipamentul și/sau softul furnizează rezultate incorecte sau performanța acestuia este inconsecventă în conformitate cu documentația utilizatorului.
- 3. Nivel de severitate 3 (S3):** Funcționalitatea echipamentului și/sau a softului nu este afectată de problemă sau poate fi realizată folosind alte caracteristici ale sale. Echipa tehnică poate alege să rezolve astfel de probleme în felul următor: a) Echipa tehnică poate furniza rezoluția într-o versiune viitoare a programului (programelor), dacă problema este identificată ca o îmbunătățire a caracteristicilor, b) Echipa tehnică poate rezolva problema folosind procesul de asistență tehnică ca un caz special.

Accesul la service centru Xontech Systems se poate realiza prin deschiderea unui tichet la adresa electronică support@xontech.md și telefonul +373 22 876 584.