

Declarație privind accesul la Service Centru

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 pentru bunurile oferite în cadrul procedurii de achiziții MTender ID: ocds-b3wdp1-MD-1766388396761, detine capacitățile necesare pentru a pune la dispoziția Beneficiarului pentru executarea contractului de achiziție publică specialiști calificați certificați de către Producătorul soluției și care vor fi responsabili pentru instalarea/configurarea soluției oferite în conformitate cu cerințele stabilite de Beneficiar (CertIFICATELE corespunzătoare sunt prezentate mai jos, MAF atasat cu oferta).

Operator economic: **SC XONTECH SYSTEMS SRL**

Administrator: **Irina Vicol**



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.

WithSecure Corporation hereby warrants that

Alexandru Bulat

has acquired the necessary knowledge of product functionalities and key features and is therefore qualified for Technical Certification on:

XM Tech Advanced 1 - Exposure Management - WithSecure Elements
Exposure Management for Business Technical Training (Advanced)

This certificate was issued on 11/20/2025.

This certificate is valid for two (2) years.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'ML' followed by a stylized flourish.

Mika Lopenen
Training Service Owner
WithSecure Corporation

WithSecure Corporation hereby warrants that

Alexandru Bulat

has acquired the necessary knowledge of product functionalities and key features and is therefore qualified for Technical Certification on:

EPP&EDR Advanced - WithSecure Elements Endpoint Protection & Detection and Response Technical Training (Advanced)

This certificate was issued on 11/21/2024.

This certificate is valid for two (2) years.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'ML' followed by a stylized flourish.

Mika Lopenen
Training Service Owner
WithSecure Corporation

WithSecure Corporation hereby warrants that

Oleg Guzun

has acquired the necessary knowledge of product functionalities and key features and is therefore qualified for Technical Certification on:

EPP&EDR Advanced - WithSecure Elements Endpoint Protection & Detection and Response Technical Training (Advanced)

This certificate was issued on 11/22/2024.

This certificate is valid for two (2) years.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mika Lopenen', positioned above a horizontal line.

Mika Lopenen
Training Service Owner
WithSecure Corporation

WithSecure Corporation hereby warrants that

Oleg Guzun

has acquired the necessary knowledge of product functionalities and key features and is therefore qualified for Technical Certification on:

XM Tech Advanced 1 - Exposure Management - WithSecure Elements
Exposure Management for Business Technical Training (Advanced)

This certificate was issued on 11/20/2025.

This certificate is valid for two (2) years.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mika Lopenen', positioned above a horizontal line.

Mika Lopenen
Training Service Owner
WithSecure Corporation