

Data: 27.11.2019

Către: Agenția Servicii Publice

DECLARAȚIE DE DEȚINERE A SISTEMULUI DE ÎNREGISTRARE A APELURILOR DE MENTENANȚĂ ȘI DESERVIRE

Prin prezenta, compania **BASS Systems SRL**, cod fiscal 1008600013575, având sediul în str. Calea Ieșilor 8, MD-2069 Chișinău, Republica Moldova, în calitate de participant în cadrul licitației pentru achiziționarea Servicii de suport SIA ”Arhiva Stare Civilă” pentru anul 2020, **confirmă pe propria răspundere că dispune de un Serviciul Suport Client (SSC).**

Aplicația HelpDesk utilizată de SSC – OTRS

Link pentru utilizatori: <http://servicedesk.bass.md/otrs/customer.pl?>

Link pentru agenți/personal antrenat în soluționarea solicitărilor: <http://servicedesk.bass.md/otrs/index.pl?>

Solicitările de suport pot fi expediate către Serviciul Suport Client:

- din cabinetul propriu din aplicație
- printr-un mesaj expediat pe adresa servicedesk@bass.md
- Apel telefonic la nr. +373 837959 (24/7)

Screen (agent)

The screenshot displays the OTRS 5.0 Free agent interface. The browser address bar shows the URL: `servicedesk.bass.md/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=33543`. The navigation menu includes Dashboard, Customers, and Tickets. The main content area shows the ticket details for **Ticket#2019050304000587 — Verificarea a.2019 reg. S28**. The ticket is currently in a 'Pending' state.

Article Overview - 2 Article(s)

NO.	TYPE	FROM	SUBJECT	CREATED
2	system – email-notification-ext	OTRS Postmaster	Notificare ticket nou! (Verificar...	05/03/2019 16:50
1	customer – email-external	Larisa Solomon	Verificarea a.2019 reg. S28	05/03/2019 16:50 (1)

Article #2 – Notificare ticket nou! (Verificarea a.2019 [...]) Created: 05/03/2019 16:50

From: OTRS Postmaster
 To: larisa.solomon@cnam.gov.md
 Subject: Notificare ticket nou! (Verificarea a.2019 [...])

To open links in the following article, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

[Ticket#2019050304000587] Notificare ticket nou! (Verificarea a.2019 [...])

Ticket Information

- Type: Unclassified
- Age: 11 d 22 h
- Created: 05/03/2019 16:50
- State: new
- Locked: unlock
- Queue: CNAM_support_queue
- Priority: 3 normal
- CustomerID: CNAM
- Accounted time: 0
- Owner: Admin OTRS

Customer Information

- Firstname: Larisa
- Lastname: Solomon
- Username: larisa.solomon@cn[...]
- Email: larisa.solomon@cn[...]
- Customer: Compania National[...]
- Open tickets (customer): 15

Screen (utilizator)

The screenshot displays a web browser window with the URL `servicedesk.bass.md/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=2019050304000587`. The page header includes the BASS Systems logo and navigation links for Tickets, FAQ, Preferences, and Logout Larisa Solomon. The main content area shows a ticket titled "Verificarea a.2019 reg. S28" with a timestamp of 11 d 22 h. The ticket details include the sender "OTRS Postmaster" and the subject "Notificare ticket nou! (Verificarea a.2019 [...])". The email body contains the following text:

To open links in the following article, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

[Ticket#2019050304000587] Notificare ticket nou! (Verificarea a.2019 [...])

Buna ziua,
A fost creat un ticket nou!!!
Atentie. Pentru lucrul va rugam sa utilizati interfata web la adresa <http://servicedesk.bass.md/>. Fiecare mesaj email este considerat ca un ticket nou.

"Larisa Solomon" <larisa.solomon@cnam.gov.md> a scris::

On the right side of the screenshot, there is an "Information" sidebar with the following details:

- Ticket#: 2019050304000587
- State: new
- Priority: 3 normal
- Queue: CNAM_support_queue

Cu mult respect,

Eugen Moşanu

Director Operații Tranzacții

BASS Systems SRL