

Data: 11.09.2020

Către: Agenția Servicii Publice

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

Prin prezenta, compania **S&T IT Services 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 mentenanță a sistemelor "Rând Electronic" **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?>

Solicitățile de suport pot fi expediate către Serviciul Suport Client:

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

S&T IT Services SRL

S.Calea Ieșilor 8, et. 6

MD 2069, Chisinau, Moldova

t: + 373 22 837 960

f: + 373 22 837 961

COD FISCAL 1008600013575

COD TVA 0505779

BANKING DETAILS: BC VICTORIABANK SA FIL 3

VICBMD2X416

COD IBAN MD18VI000002251003167MDL

Screen (agent)

←

→

↺

ⓘ

Not secure

servicedesk.bass.md/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=33543

☆

🔍

PDF

🔔

🔒

⚙️

🔌

4

Dashboard

Customers

Tickets

🔍

✳️

OTRS 5s

Free

Ticket#2019050304000587 — Verificarea a.2019 reg. S28

Back

Print

Priority

Additional ITSM Fields

Decision

People

Communication

Pending

Close

Miscellaneous

Queue

▼ 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

Print | Split

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

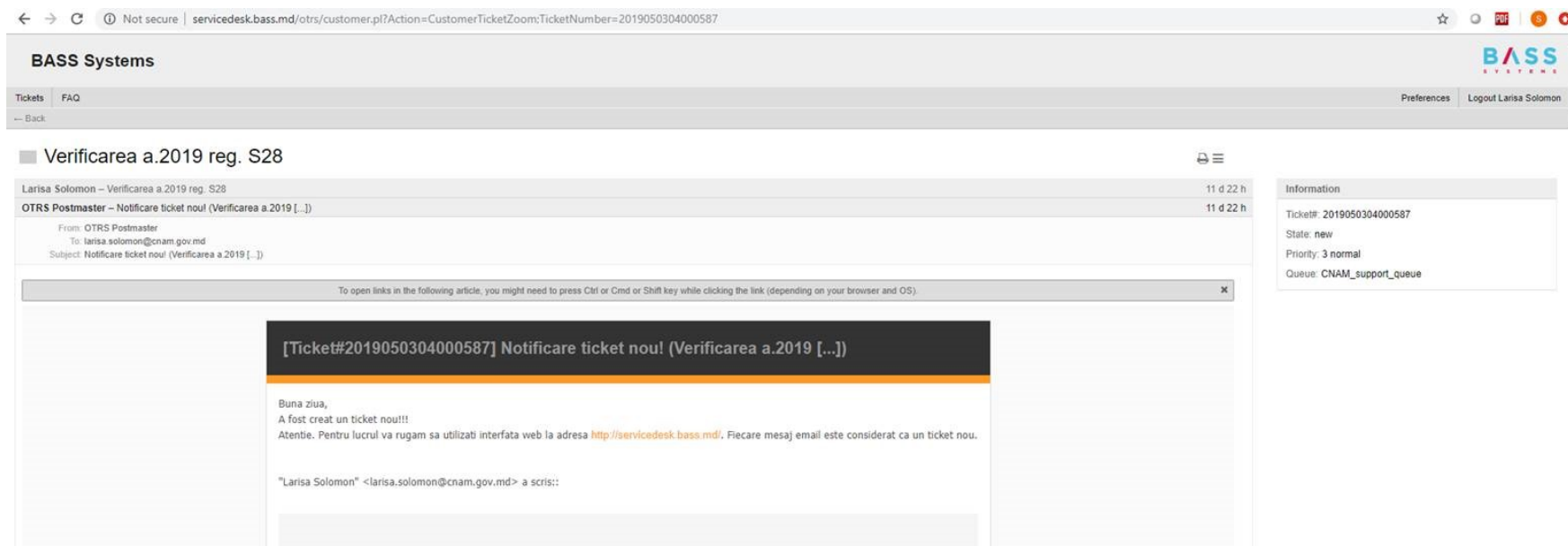
Username: larisa.solomon@cn[...]

Email: larisa.solomon@cn[...]

Customer: Compania National[...]

🔔 Open tickets (customer): (15)

Screen (utilizator)



The screenshot displays the BASS Systems service desk interface. The browser address bar shows 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 status of "new" and a priority of "3 normal". The ticket is assigned to the "CNAM_support_queue". The email body contains the following text:

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

Buna ziua,
A fost creat un ticket nou!!!
Atentie. Pentru lucru 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::

Semnat: _____

Nume: Andrei Cojocari
 În calitate de: Director Vânzări și Dezvoltare Business
 Ofertantul: **S&T IT SERVICES SRL**
 Adresa: str. Calea Ieșilor 8, Chișinău, MD-2069, Republica Moldova
 Data: 11.09.2020