

## DECLARAȚIE PRIVIND GARANȚIA ȘI SUPPORTUL TEHNIC

Subsemnata, **ICS “Reliable Solutions Distributor” SRL**, IDNO 1010600010328, cu sediul în mun. Chișinău, str. Alexandru cel Bun 85, MD-2012, Republica Moldova, în calitate de ofertant în cadrul procedurii de achiziție:

**Camere PTZ Panoramic întru modernizarea/ extinderea Sistemului automatizat de supraveghere a circulației rutiere „Controlul traficului”.**

### **Lotul nr. 1 – Camere PTZ Panoramic.**

declarăm și ne asumăm următoarele:

1. Pentru echipamentele oferite în cadrul Lotului 1 se oferă garanție hardware de 5 ani, conform condițiilor producătorului Motorola Solutions / Pelco.
2. Garanția acoperă remedierea defectelor hardware apărute în condiții normale de utilizare, prin repararea sau înlocuirea echipamentelor defecte, fără costuri suplimentare pentru Beneficiar, în condițiile garanției producătorului.
3. Pe durata garanției, ICS “Reliable Solutions Distributor” SRL va asigura suport tehnic local pentru echipamentele livrate, inclusiv asistență privind instalarea, configurarea, exploatarea și diagnosticarea incidentelor.
4. Timpul de răspuns on-site va fi de maximum o zi lucrătoare (Next Business Day – NBD) de la sesizarea incidentului, în conformitate cu cerințele Caietului de Sarcini. Acest termen se referă la intervenția inițială și diagnosticarea incidentului.
5. Suportul tehnic va fi disponibil telefonic și prin e-mail în limba română sau engleză, în zilele lucrătoare, de luni până vineri, între orele 08:00–18:00.
6. ICS “Reliable Solutions Distributor” SRL va asigura escaladarea către producătorul Motorola Solutions / Pelco pentru cazurile care necesită suport tehnic de nivel superior, analiză de produs, actualizări firmware, înlocuirea echipamentelor aflate în garanție sau alte intervenții specializate.
7. Pe durata perioadei de garanție vor fi disponibile actualizări firmware și patch-uri de securitate, conform politicii producătorului Motorola Solutions / Pelco.
8. Intervențiile de suport vor fi documentate prin note, tichete de suport, procese-verbale sau alte documente tehnice, după caz, în funcție de natura incidentului și procedurile agreeate cu Beneficiarul.
9. În cazul în care un echipament necesită înlocuire sau reparație în baza garanției, ICS “Reliable Solutions Distributor” SRL va coordona procesul de garanție cu producătorul și va informa Beneficiarul despre pașii necesari și termenii estimați de remediere în conformitate cu condițiile de garanție ale producătorului.



10. Prezenta declarație este emisă pentru participarea la procedura de achiziție menționată și face parte integrantă din oferta tehnică depusă.

**Vitalie BÎRSAN** | Administrator

Î.C.S. “Reliable Solutions Distributor” S.R.L.