

DECLARAȚIE

privind garanția și suportul tehnic

Către: Școala Profesională, com. Bubuieci

Adresa: mun. Chișinău, com. Bubuieci, str. Livezilor 25/2

Subsemnatul, **Gulcinski Daniel**, în calitate de administrator și reprezentant legal al SRL „**ETERNA WORKS**”, IDNO **1025602005207**, cu sediul în MD-3100, str. Calea Ieșilor 27V, ap. (of.) 23, mun. Bălți, Republica Moldova, declar pe propria răspundere că societatea își asumă acordarea garanției și suportului tehnic pentru serviciile aferente procedurii de achiziție:

„Servicii de implementare a platformei educaționale bazate pe Moodle pentru Școala Profesională din Bubuieci”, cod CPV 72200000-7.

SRL „ETERNA WORKS” garantează calitatea lucrărilor, configurărilor, extensiilor și funcționalităților implementate în cadrul proiectului pentru o perioadă de minimum **12 luni**, calculată de la data semnării procesului-verbal de predare-recepție finală și punerii platformei în exploatare.

În perioada de garanție, SRL „ETERNA WORKS” își asumă următoarele obligații:

1. remedierea gratuită a erorilor de implementare, instalare, configurare și personalizare constatate la funcționalitățile livrate;
2. diagnosticarea incidentelor legate de platforma Moodle, extensiile instalate, rolurile și permisiunile configurate, mecanismele de notificare, securitate și backup;
3. restabilirea funcționării corespunzătoare a componentelor implementate de Prestator, în cazul apariției unor neconformități imputabile acestuia;
4. verificarea și remedierea problemelor privind autentificarea utilizatorilor, accesul la cursuri, evaluările, practica profesională, competențele, portofoliul digital, rapoartele și celelalte funcționalități configurate;
5. acordarea suportului necesar pentru diagnosticarea incidentelor privind copiile de siguranță și procedurile de restaurare configurate în cadrul proiectului;
6. actualizarea documentației tehnice și a ghidurilor, în cazul în care remedierea efectuată modifică procedurile de utilizare sau administrare;
7. păstrarea confidențialității datelor și utilizarea canalelor securizate pentru transmiterea credențialelor și a informațiilor tehnice;
8. informarea Beneficiarului cu privire la stadiul examinării și remedierii incidentelor raportate;
9. asigurarea unui timp maxim de răspuns de **48 de ore** de la primirea notificării pentru incidentele critice;
10. remedierea incidentelor într-un termen rezonabil, stabilit în funcție de complexitatea acestora, cu informarea periodică a Beneficiarului.

Prin incident critic se înțelege:

- indisponibilitatea totală a platformei;
- imposibilitatea autentificării majorității utilizatorilor;
- pierderea sau coruperea datelor;

- existența unei vulnerabilități severe aferente configurărilor realizate de SRL „ETERNA WORKS”;
- imposibilitatea utilizării unor funcționalități esențiale ale platformei.

Suportul în perioada de garanție va fi acordat prin canalele de comunicare convenite în contract, inclusiv prin e-mail, telefon, acces la distanță securizat și, după caz, intervenție la sediul Beneficiarului.

Garanția acoperă exclusiv erorile și neconformitățile aferente lucrărilor, configurărilor și extensiilor implementate de SRL „ETERNA WORKS”. Garanția nu acoperă incidentele provocate de:

- modificări efectuate fără acordul Prestatorului de persoane neautorizate;
- utilizarea necorespunzătoare a platformei;
- defecțiuni ale infrastructurii de găzduire, rețelei, domeniului, serviciului SMTP sau altor servicii furnizate de terți;
- atacuri informatice care nu sunt cauzate de o configurare defectuoasă imputabilă Prestatorului;
- instalarea ulterioară a unor extensii incompatibile de către alte persoane;
- cazuri de forță majoră.

Mentenanța evolutivă, dezvoltarea unor funcționalități noi, modificările de design, migrarea pe o infrastructură nouă și serviciile solicitate după expirarea perioadei de garanție nu fac parte automat din garanție și pot fi contractate separat.

Prin prezenta, confirmăm că toate obligațiile privind garanția și suportul tehnic vor fi respectate pe întreaga perioadă de garanție, în conformitate cu documentația de atribuire și viitorul contract de achiziție publică.

Data completării: 28.02.2026

Ofertant: SRL „ETERNA WORKS”

Administrator: Gulcinski Daniel

IDNO: 1025602005207