

Data: 09.08.2019

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 SW Subscription & Support Renewal produse VMware, **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 expediat pe adresa servicedesk@bass.md
- Apel telefonic la nr. +373 837959 (24/7)

Screen (agent)

← → ↻ ⓘ Not secure | servicedesk.bass.md/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=33543

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! (Verificarea a.2019 reg. S28)	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 reg. S28) Created: 05/03/2019 16:50

Print | Split

From: OTRS Postmaster
To: larisa.solomon@cnam.gov.md
Subject: Notificare ticket nou! (Verificarea a.2019 reg. S28)

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 reg. S28)

▼ 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@cnam.gov.md
Email: larisa.solomon@cnam.gov.md
Customer: Compania Nationala de Servicii
Open tickets (customer): 15

Screen (utilizator)

The screenshot displays the BASS Systems web interface. At the top, 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 timestamp of 11 d 22 h. Below this, an email notification from "OTRS Postmaster" is displayed, with the subject "Notificare ticket nou! (Verificarea a.2019 [...])". The email body contains the following text: "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." and a signature for "Larisa Solomon" with the email address <larisa.solomon@cnam.gov.md>. A right-hand sidebar provides ticket information: Ticket# 2019050304000587, State: new, Priority: 3 normal, and Queue: CNAM_support_queue.

Cu mult respect,

Eugen Moșanu

Director Operații Tranzacții

BASS Systems SRL