

Fluxul de lucru în perioada de garanție

Stimată autoritate contractantă,

Prin prezenta declarație, compania BTS Pro SRL, confirmăm deservirea echipamentelor propuse la Licitatie deschisă nr. **ocds-b3wdp1-MD-1681127565714** din **03.05.2023**, achiziționarea: **Tehnică de calcul și echipamente periferice**, cu o perioada de garanție 36-24 luni (conform ofertei comerciale), ne obligăm să asigurăm:

- O linie telefonică de acces pentru suport „hot-line”, disponibil pentru Cumpărător în zilele de lucru în intervalul de timp 09:00 – 18:00, pentru anunțarea defecțiunilor depistate în lucrul echipamentelor specificate în Oferta comerciala.
- Timpul de reacție max. 24 de ore din momentul adresării pentru suport și timpului mediu de reparație pentru fiecare tip echipament aflat la mentenanță; Organizarea și asigurarea suportului “hot-line”).
- În perioada de garanție, v-om asigura constatarea (diagnosticarea) unei defecțiuni în maxim 8 ore lucrătoare (în zilele de lucru, intervalul de timp 09:00 – 18:00, iar în cazul în care la necesitatea Cumpărătorului executarea lucrărilor de diagnosticare se efectuează în orele /zilele nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare) și înlăturarea problemei în maxim 7 zile lucrătoare de la data reclamării acesteia de către Cumpărător (în perioada 09:00 – 17:00, zile lucrătoare). Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor.

Centrul de deservire tehnic
Ultra Service SRL Adresă: Strada Calea Ieșilor 10, Chișinău 022 837 777

Cu respect,
Administrator: Bogdan Gnidaș
Denumirea firmei și sigiliu: „BTS Pro” S.R.L.

