

Data: 22.09.2019

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 IBM, **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

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 shows a web browser window with 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 displays a ticket titled "Verificarea a.2019 reg. S28" with a timestamp of 11 d 22 h. Below the title, there is an email notification header from "OTRS Postmaster" and a preview of the email body. 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 lucrul va rugam sa utilizati interfata web la adresa <http://servicedesk.bass.md/>. Fiecare mesaj email este considerat ca un ticket nou.", and "Larisa Solomon" <larisa.solomon@cnam.gov.md> a scris::". On the right side, there is an "Information" panel with details: Ticket#: 2019050304000587, State: new, Priority: 3 normal, and Queue: CNAM_support_queue.

Cu mult respect,

Eugen Moşanu

Director Operații Tranzacții

BASS Systems SRL