

Către: BANCA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI

Adresa: MD-2005, MOLDOVA, mun.Chișinău, bd. Grigore Vieru, 1

Număr licitație: ocds-b3wdp1-MD-1775539482373 din 07.04.2026

Obiectul achiziției: Echipamente de tip server, stoc de date și de rețea

Lotul 3: Echipamente de rețea de tip LAN

Decarație de garanție

Service centrul autorizat HPE pe teritoriul Republicii Moldova:

S&T Mold SRL,

adresa: mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor 8.

Telefon: +373 22 837-960

Email: service@snt.md

Informații privind deservirea echipamentelor în perioada de garanție:

IT-LAB GRUP SRL

Mun, Chișinău, stradela Studenților 2/4

Tel: 022855975

Garanție și asistență pentru Comutator de rețea de tip 1; Comutator de rețea de tip 2; Comutator de rețea de tip 3:

5 ani de tipul „Next Business Day” (asistență și diagnosticare la distanță din partea producătorului, piese de schimb, actualizare și asistență software).

În perioada de garanție a bunurilor livrate, Furnizorul va asigura următoarele cerințe de garanție față de Cumpărător:

- Asistența tehnică în caz de incidente și probleme ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitările de suport consultativ la utilizarea echipamentului, vor fi organizate printr-un serviciu Service-Desk;

- Furnizorul va asigura înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile de garanție solicitate, urmărirea stării în care se află un apel de service și consultarea istoricului unui apel, o bună comunicare între membrii echipelor Furnizorului și echipa Cumpărătorului, acces rapid la soluțiile existente, istoricul solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, precum și, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timpul de remediere etc.)

- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Cumpărătorul va stabili gravitatea solicitării, conform următoarelor reguli de clasificare a gravității solicitării:

- Majoră - Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate;
 - Medie - probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază;
 - Minoră - problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului.
- Furnizorul va asigura prestarea serviciilor de garanție cu respectarea nivelului stabilit:

VICTORIABANK :

IBAN: MD12VI022241200000948MDL
Cod VICBMD2X
31 August str. 141, MD 2004 Chisinau,
Republic of Moldova

BCMoldindconbank'SA

IBAN: MD31ML000000002251029397
BC'Moldindconbank'SA
Cod MOLDM2X

a. Majoră – 7*24 - Timpul de valabilitate a serviciului; 30 min. pentru timpul de răspuns; iar timpul de soluționare nu va depăși 8 ore lucrătoare;

b. Medie – 5*8 - Timpul de valabilitate a serviciului; 60 min. pentru timpul de răspuns; iar timpul de soluționare nu va depăși 10 zile lucrătoare;

c. Minoră - 5*8 - Timpul de valabilitate a serviciului; 120 min. pentru timpul de răspuns; iar timpul de soluționare nu va depăși 20 de zile lucrătoare.

- La solicitarea Cumpărătorului, Furnizorul va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Cumpărătorului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare. Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor.

- Prestarea serviciilor în perioada de garanție mai include:

a. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;

b. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;

c. propunerea unor metode de soluționare și prevenire a incidentelor.

- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se vor executa la sediul Cumpărătorului de către personalul calificat din contul Furnizorului, utilizând componente livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și a celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Furnizor din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.

În cazul în care pe parcursul activităților de instalare / configurare inițială a bunurilor se constată lipsa unor părți componente, fără de care bunurile livrate nu pot funcționa în modul stabilit în documentele de achiziție și contractul semnat între Părți, Furnizorul va completa componenta / componentele respective din cont propriu.

La solicitarea Cumpărătorului (după caz), IT-LAB GRUP SRL va asigura suportul la definirea și configurarea inițială a echipamentului de rețea.

Garanție și asistență pentru Comutator de rețea de tip 4; Comutator de rețea de tip 5:

3 ani de garanție și suport care include:

- înlocuirea echipamentului în caz de defecțiune hardware, diagnosticare și asistență a problemelor, piese de schimb
- suport tehnic din partea producătorului
- actualizare firmware versiuni minore și majore.

Nume: Cioban Alexei

Funcția în cadrul companiei: Director

Denumirea companiei: IT-LAB GRUP SRL

Semnat:

VICTORIABANK :

IBAN: MD12VI022241200000948MDL
Cod VICBMD2X
31 August str. 141, MD 2004 Chisinau,
Republic of Moldova

BC'Moldindconbank'SA

IBAN: MD31ML000000002251029397
BC'Moldindconbank'SA
Cod MOLDMD2X

“Elcore Distribution” SRL
IDNO 1015600016392
Alba Iulia 75, bloc N, oficiul 307,
Chisinau, Moldova
Tel: +373 (22) 909 128
E-mail: officeMD@elcoregroup.com

IBAN:
MD02ML000000002251403175
SWIFT Code: MOLDDMD2X303
BC “Moldindconbank” SA
fil. Alba-Iulia



14 May 2026

To: IT-LAB Grup SRL

In attention to: BANCA NATIONALA A MOLDOVEI

Distributor Authorization Form

As the official distributor of the **Hewlett Packard Enterprise** on the territory of Moldova we - **Elcore Distribution SRL**, hereby confirm that **IT-LAB Grup SRL** in case of signing the contract and delivering, the goods will be supplied through authorized distributor mentioned below:

VENDOR	Description of goods
HP Enterprise	- HPE Aruba Networking

The Goods mentioned above are covered with a **Vendor’s global guarantee**.

Authorized HPE Partner Ready for Services Delivery – S&T Mold SRL, Chisinau, 8 Calea Iesilor Str.

Alexandr Gorodetski

Director, “

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "A. Gorodetski", written over the printed name and title.

