

FLUXUL DE LUCRU ÎN PERIOADA DE GARANȚIE**Stimată Autoritate contractantă,**

Prin prezenta declarație, compania "BTS Pro" SRL, confirmăm deservirea echipamentelor propuse la Licităția deschisă nr. ocds-b3wdp1-MD-1693229758914 din 14.09.2023, Achiziționare de server, cu o perioadă de garanție 12 luni (conform ofertei comerciale), ne obligăm să asigurăm:

- Linie telefonică de acces pentru suport „hot-line”, în regim 24/7 și prin intermediul sistemului automatizat Service Desk, disponibil pentru Cumpărător în zilele de lucru în intervalul de timp 08:00 – 17:00, pentru anunțarea defecțiunilor depistate în lucrul echipamentelor specificate în Oferta comercială.
- acces la sistemul electronic informațional a suportului tehnic (SolutionSupport);
- Timpul de reacție la defecțiunile și incidentele raportate, cu diagnosticare cauză: până la 6 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 08:00 – 17:00, 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 calendaristice din data diagnosticării defecțiunii), și înlăturarea problemei în maxim 7 zile lucrătoare de la data reclamării acesteia de către Cumpărător (în perioada 08:00 – 17:00, zile lucrătoare). Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor, fără costuri suplimentare.

Centru autorizat în Republica Moldova**Ultra Distribution SRL**

Adresă: str. Ion Creangă, 6/v, Chișinău

022 870 177 /022 870 178/ +373 60000009

Data: 14.09.2023**Cu respect,****Administrator:** Bogdan Gnidaș**Denumirea firmei și sigiliu:** „BTS Pro” S.R.L.

str. Ion Creangă 6V
MD-2069, Chișinău, Republica Moldova
Tel.: +373 22 870 140
Fax.: +373 22 595 858

Cod TVA: 0505766
Cod BIC: MOLDMD2X336
Cod fiscal: 1008600061565
Cod IBAN: MD22ML000000022515361542

"BTS Pro" SRL
office@bts.md
www.bts.md

