

DECLARAȚIE
privind asigurarea prestării serviciilor de asistență pentru suportul tehnic al
produsului-program EJBCA

Către Agenția Servicii Publice.

Codul fiscal/IDNO 1002600024700.

Adresa: 2012, MOLDOVA, mun.Chișinău, str. Puskin, 42.

Stimați domni,

În legătură cu faptul că produsul-program EJBCA este un produs Open source (<https://www.ejbca.org/license/> , <https://github.com/Keyfactor/ejbca-ce>), care poate fi descărcat, instalat, configurat și dezvoltat de oricine, iar la necesitate, dacă este nevoie de suportul companiei dezvoltatoare Keyfactor în procesul de mentenanță și dezvoltare a soluției EJBCA, poate fi achiziționat serviciul de suport specializat.

În contextul celor expuse mai sus, ne angajăm în cazul desemnării companiei GHESAR SRL ca câștigătoare în cadrul procedurii de achiziție cu nr. **ocds-b3wdp1-MD-1733299878606 din 04.12.2024**, privind aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului pentru **Servicii de suport tehnic al produsului program EJBCA pentru anul 2025**, să asigurăm respectarea următoarelor cerințe:

- 2.1 Tipul de asistență: suport software (nivel Enterprise);
- 2.2 Descărcarea software-lui, inclusiv a patch-urilor;
- 2.3 Acces online la documentația tehnică;
- 2.4 Acces la portalul de asistență;
- 2.5 Portal privat;
- 2.6 Număr de incidente: nelimitat;
- 2.7 Notificări de securitate și patch-uri critice;
- 2.8 Sfaturi despre cele mai bune practici;
- 2.9 Remediere rapidă și patchuri de urgență;
- 2.10 Instalare cu consultare în timpul procesului;
- 2.11 Asistență: la distanță;
- 2.12 Consilierea și ajutorul experților în produse;
- 2.13 Obținerea asistenței telefonice: 8 ore x 5 zile (lunivineri), cu excepția sărbătorilor;
- 2.14 Obținerea asistenței prin web și e-mail;
- 2.15 Timp de răspuns garantat, maxim: următoarea zi lucrătoare;

2.16 Problemă tracker.

De asemenea ne angajăm să prezentăm Autorității contractante CV-urile specialiștilor-cheie, care au experiența necesară în implementarea soluțiilor similare la compania ORANGE MOLDDVA SA și care vor fi implicați în realizarea contractului.

Data completării 23.12.2024.

Cu stimă,

Ofertant/candidat

GHESAR SRL,

Administrator Dmitri ALEXEEV

(semnătura autorizată)