

### Declarație infrastructură

Stimată autoritate contractantă,  
Compania „BTS Pro” SRL declara pe propria răspundere ca va oferi serviciile de suport avansat ce includ următoarele:  
Suport Software (ONTAP 9)

#### 1. Diagnosticare:

Inginerul sau inginerii de serviciu vor fi responsabili de efectuarea diagnosticii problemelor software (funcțional ONTAP) și de suportul echipei de administratori ai Agenției Servicii Publice (ASP) pentru diagnosticarea problemelor de infrastructură, ce interacționează direct cu sistemul de stocare NetApp FAS8020. De asemenea, vor fi responsabili de deschiderea și coordonarea ticketelor de suport pe pagina de suport oficială NetApp: <https://myautosupport.com>

#### 2. Actualizare OS și Firmware:

Inginerii de serviciu vor instala actualizările software pentru OS ONTAP în cazurile:

- depistării bug-urilor (cu mențiunea tipului de versiune ONTAP, în care acestea sunt corectate),
- erorilor de funcționare ce pot fi cauzate de incompatibilitatea infrastructurii ASP cu versiunile OS ONTAP,
- expirării termenului suportului oficial pentru versiunea ONTAP al sistemului de stocare.

#### 3. Call Center și sistemul de ticketing Help Desk:

Va oferi servicii de suport cu deținerea unui număr de telefon dedicat pentru cazuri critice, pentru a contacta la direct inginerii de service cu regim de lucru 24/7/365, de asemenea și acces la sistem de ticketing Help Desk, accesibil 24/7/365. Apelurile către numărul de telefon dedicat vor fi efectuate doar în cazuri de urgență, cu nivel de gravitate înaltă (sistemul nu funcționează și accesul la date nu este disponibil). În cazurile cu nivel de gravitate medie și joasă va fi utilizat, fără excepție, sistemul de ticketing Help Desk al companiei ce va oferi serviciile de suport.

**Ofertantul:** „BTS Pro” S.R.L.

**Nume:** Gnidaș Bogdan

**În calitate de:** Manager în comerț



### Declarație de Suport

Prin prezenta Declarație, compania BTS Pro SRL declară pe proprie răspundere, că:

#### Suport pentru Hardware

**1. Suport tehnic la distanță:**

La necesitate, inginerii de service trebuie să fie disponibili pentru suport tehnic la distanță în dependență de nivelul și gravitatea cazurilor de importanță medie sau redusă.

**2. Suport tehnic On-site:**

Serviciile de suport hardware on-site vor fi efectuate în cazuri:

- de diagnosticare, instalarea și configurare a pieselor de schimb,
- de aplicare a recomandărilor NetApp pentru configurare optimă a sistemului, restabilire inițială a funcționalității și a nivelului de performanță inițială.

**3. Piese de schimb:**

Toate cheltuielile legate de livrarea pieselor de schimb On-site (de exemplu, comanda, vămuirea import/export și alte cheltuieli) vor fi acoperite în totalitate de către compania noastră. Piesele de schimb vor fi livrate într-un termen de maxim 4 zile lucrătoare din momentul diagnosticării finale și acceptarea comenzii din partea suportului NetApp. La depozitul companiei care va livra suportul avansat, vor fi stocate pentru cazuri de urgență minim 2 discuri rigide de schimb originale NetApp, echivalente celor instalate în sistemul FAS8020.

**Ofertantul:** „BTS Pro” S.R.L.

**Nume:** Gnidaș Bogdan

**În calitate de:** Manager în comerț



**Către:** Agentia Servicii Publice  
**Licitație deschisă:** nr. ocds-b3wdp1-MD-1606899952551  
**Data:** 24.12.2020

### Declarație

Prin prezenta Declarație, compania BTS Pro SRL declară pe proprie răspundere , că:

#### Serviciile de consultare și testare vor conține:

1. Consultarea administratorilor ASP în utilizarea tehnologiilor NetApp, crearea de arhitectură optimă pentru utilizarea sistemului de stocare NetApp cu aplicațiile și serviciile existente sau noi din cadrul ASP.
2. Efectuarea configurărilor și a demonstrațiilor în regim de "proiect pilot" a funcționalităților sau produselor noi NetApp, ce pot fi utilizate în cadrul ASP, pentru sporirea eficienței și optimizarea serviciilor

**Ofertantul:** „BTS Pro” S.R.L.

**Nume:** Gnidaș Bogdan

**În calitate de:** Manager în comerț



**Declarație de Serviciul de support**

Stimată autoritate contractantă,

Prin prezenta declarație, compania BTS Pro SRL, confirmăm deservirea echipamentelor în perioada de garanție, ne obligăm să asigurăm:

**1. Low Level Cases:**

- Timpul de reacție a inginerilor de suport: la telefon/Help-Desk – până la 4 ore.
- Soluționarea incidentului – până la 72 ore.

**2. Medium Level Cases:**

- Timpul de reacție a inginerilor de suport – maxim o oră;
- Inginerul va fi disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării sistemului – maxim 2 ore din momentul deschiderii ticket-ului pe portalul de Help-Desk;
- Soluționarea incidentului – maxim 48 ore.

**3. Critical Level Cases:**

- Timpul de reacție a inginerilor de suport – în 15 minute, prin telefon, după primul apel de la service;
- Inginerul va fi disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării sistemului – maxim o oră din momentul confirmării incidentului prin telefon și al deschiderii ticket-ului pe portalul de Help-Desk;
- Soluționarea incidentului – maxim 4 ore pentru incidente de tip “software”. Pentru incidentele critice de tip “hardware”, când este necesară schimbarea pieselor, timpul de soluționare va fi de maxim 8 ore din momentul livrării pieselor de schimb. Incidentele legate de schimbarea discurilor rigide vor fi soluționate în maxim 4 ore, din fondul pieselor de schimb al companiei care va oferi serviciile de suport avansat.

**Ofertantul:** „BTS Pro” S.R.L.

**Nume:** Gnidaș Bogdan

**În calitate de:** Manager în comerț



### *Declarație infrastructură*

Stimată autoritate contractantă,

Compania „BTS Pro” SRL confirmăm pe propria răspundere că deține în posesia sa bunuri propuse în ofertă și că va asigura livrarea pieselor de schimb originale NetApp pentru perioada de suport solicitată în maxim 4 zile lucrătoare la sediul companiei de logistică și curierat rapid (ex.: DHL/UPS/FedEx).

**Ofertantul:** „BTS Pro” S.R.L.

**Nume:** Gnidaș Bogdan

**În calitate de:** Manager în comerț



## Declarație

Prin prezenta Declarație, compania BTS Pro SRL declară pe proprie răspundere , că este dotată cu tehnica necesară și dispune de competențe profesionale, echipament și alte resurse, precum și competențe manageriale, experiență în acest domeniu, personal calificat necesar pentru realizarea contractului la calitatea solicitată de către Beneficiar.

**Ofertantul:** „BTS Pro” S.R.L.

**Nume:** Gnidaș Bogdan

**În calitate de:** Manager în comerț



**DECLARAȚIE PRIVIND LISTA PRINCIPALELOR LIVRĂRI  
DE BUNURI SIMILARE ÎN ULTIMII ANI**„BTS Pro” SRL

Subsemnatul, Gnidaș Bogdan reprezentant împuternicit al BTS Pro SRL situat pe str. Ion Creangă 6V, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul anexat sunt reale.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai Banca Națională a Moldovei situată pe bd. Grigore Vieru 1 cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Nr. crt.	Obiect contract	Denumirea/ beneficiarului	Calitatea Vînzătorului	Suma contractului	Procent îndeplinit	Perioada de derulare a contractului
	1	3	4	5	6	8
1	NetApp	Agentia Servicii Publice	Contractant individual	396 000.00 MDL	100%	Ianuarie 2019
2	NetApp	Banca Nationala a Moldovei	Contractant individual	256 410.00 MDL	100%	Decembrie 2018
3	NetApp	Banca Nationala a Moldovei	Contractant individual	566 131.24 MDL	100%	Octombrie 2017
4	NetApp	Banca Nationala a Moldovei	Contractant individual	999 219.00 MDL	100%	Octombrie 2016
5	NetApp	Agentia Servicii Publice	Contractant individual	279 020.00 MDL	100%	Decembrie 2017
6	NetApp	BC „Mobiasbanca-GSG” SA	Contractant individual	25 620.00 USD	100%	Ianuarie 2017

Ofertantul: „BTS Pro” S.R.L.

Nume: Gnidaș Bogdan

În calitate de: Manager în comerț

