

## DECLARAȚIE PE PROPRIE RĂSPUNDERE

Subsemnatul, Alexei Leu, în calitate de Director al PRIDE SYSTEM S.R.L., persoană juridică înregistrată în Republica Moldova, având codul unic de identificare 1013600004094, cu sediul în MD-2004, str. Columna 170ș, etajul 3, Chișinău, declar pe propria răspundere că:

PRIDE SYSTEM S.R.L. asigură îndeplinirea tuturor cerințelor prevăzute în Anexa la Anunțul de participare, privind punerea în funcțiune, garanția și serviciile de suport (deservire, mentenanță și reparație) pentru echipamentele oferite, după cum urmează:

### 1. Specificația echipamentelor oferite

LOT	Denumirea echipamentului	Modelul oferit
1	Enterprise Server tip 1	UCSC-C220-M7S
2	Enterprise Server tip 2	UCSC-C240-M7SX
3	Enterprise Storage (Sisteme de stocare) tip 1(SAS SSD)	OceanStor Dorado 8000 V6
4	Enterprise Storage (Sisteme de stocare) tip 2 (Full flash)	OceanStor Dorado 8000 V6

### 2. Condiții generale

PRIDE SYSTEM S.R.L. asigură prestarea tuturor serviciilor necesare pentru livrarea, instalarea și funcționarea echipamentelor. Aceste servicii sunt esențiale pentru asigurarea unei integrări eficiente a sistemelor tehnologice în infrastructura beneficiarului.

Furnizarea echipamentelor nu se limitează doar la livrare, ci include și un proces complex de instalare și configurare, menit să garanteze operabilitatea optimă a sistemelor. Specialiștii PRIDE SYSTEM S.R.L. dețin experiența necesară pentru a asigura un nivel ridicat de competență și profesionalism în realizarea tuturor etapelor necesare.

Implementarea include toate activitățile esențiale, de la recepția echipamentelor, despachetare și verificare a componentelor, până la montarea în rack-uri, conectarea cablurilor, configurarea inițială și verificarea funcționalității fiecărei componente. În plus, pentru a asigura o exploatare eficientă, se va oferi instruirea personalului tehnic al beneficiarului, facilitând utilizarea optimă și gestionarea eficientă a sistemelor.

Testele de performanță și funcționalitate vor fi realizate în conformitate cu cerințele tehnice specificate, pentru a asigura că echipamentele îndeplinesc parametrii solicitați și se integrează corespunzător în infrastructura IT existentă.

### 3. Condiții de garanție

PRIDE SYSTEM S.R.L. oferă o garanție completă, care asigură un răspuns rapid și eficient la orice problemă tehnică apărută pe durata exploatarei echipamentelor. Această garanție acoperă integral toate componentele esențiale, incluzând atât înlocuirea pieselor defecte, cât și intervențiile tehnice necesare pentru restabilirea funcționalității echipamentelor.

Pentru a garanta continuitatea operațiunilor beneficiarului, PRIDE SYSTEM S.R.L. dispune de un mecanism structurat de gestionare a incidentelor, bazat pe timpi de reacție și remediere bine definiți. În cazul apariției unei defecțiuni, suportul tehnic este inițiat imediat printr-o platformă dedicată, iar echipa de intervenție acționează conform nivelului de prioritate stabilit.

Beneficiarul va avea acces direct la portalurile oficiale ale producătorilor, unde va putea verifica starea garanției, activarea serviciilor de suport, precum și actualizările software și de securitate

disponibile pentru echipamentele livrate. Aceasta asigură o transparență totală și permite beneficiarului să gestioneze eficient resursele IT aflate în exploatare.

PRIDE SYSTEM S.R.L. își asumă responsabilitatea pentru coordonarea tuturor aspectelor tehnice cu producătorii echipamentelor, inclusiv în cazul unor solicitări speciale legate de reparații complexe, actualizări hardware sau extinderi ale garanției. Toate intervențiile sunt realizate exclusiv cu piese de schimb originale, în conformitate cu standardele producătorului, pentru a garanta performanța optimă și durabilitatea sistemelor livrate.

În situațiile care necesită o restabilire urgentă a funcționalității, PRIDE SYSTEM S.R.L. acționează conform procedurilor SLA stabilite, minimizând astfel impactul asupra activităților beneficiarului. Suportul tehnic este oferit prin intervenții on-site, iar în cazul defecțiunilor software sau de configurație, diagnosticarea și remedierea pot fi efectuate de la distanță, pentru a accelera procesul de soluționare.

Această abordare integrată asigură un nivel ridicat de securitate operațională și previne întreruperile neplanificate, menținând infrastructura IT a beneficiarului într-o stare optimă de funcționare pe întreaga durată de exploatare a echipamentelor.

#### **4. Condiții de prestare a serviciilor de suport**

Pentru a asigura o intervenție rapidă și eficientă, Furnizorul implementează un sistem centralizat de ticketing, care permite înregistrarea, clasificarea și monitorizarea solicitărilor. Acest sistem asigură trasabilitatea fiecărei intervenții și oferă Cumpărătorului o metodă clară de urmărire a progresului și timpilor de răspuns.

La apariția unei defecțiuni sau a unei probleme de funcționare, Cumpărătorul va putea înregistra o solicitare de suport prin sistemul de ticketing. Solicitarea va fi evaluată și încadrată într-o categorie de severitate, ceea ce va determina timpul de răspuns și soluționare conform contractului semnat, care poate fi:

- **Incident Major** – defecțiune critică ce necesită intervenție imediată, deoarece afectează în mod direct funcționalitatea echipamentului.
  - Disponibilitate: 7 zile/săptămână × 24 ore/zi × 365 zile/an.
  - Timp de răspuns: maxim 30 minute.
  - Timp de soluționare: maxim 4 ore lucrătoare.
- **Incident Mediu** – problemă care reduce performanța echipamentului, dar nu cauzează o oprire totală.
  - Disponibilitate: 5 zile/săptămână × 10 ore/zi.
  - Timp de răspuns: maxim 60 minute.
  - Timp de soluționare: maxim 10 zile lucrătoare.
- **Incident Minor** – situații ce nu influențează în mod direct activitatea Cumpărătorului, dar necesită remediere pentru prevenirea unor probleme viitoare.
  - Disponibilitate: 5 zile/săptămână × 10 ore/zi.
  - Timp de răspuns: maxim 120 minute.
  - Timp de soluționare: maxim 15 zile lucrătoare.

Fiecare solicitare va fi gestionată prin sistemul de ticketing, unde se va înregistra statusul acesteia și toate detaliile intervenției, oferind Cumpărătorului acces la informații actualizate despre progresul soluționării.

#### **Modul de Intervenție și Asigurarea Continuității**

În funcție de natura și complexitatea problemei raportate, intervențiile pot fi realizate fie on-site, fie off-site, urmărindu-se eficiența maximă în restaurarea funcționalității echipamentului.

- Intervenții on-site
  - Pentru defecțiuni hardware sau probleme critice, echipa tehnică se va deplasa la sediul Cumpărătorului.
  - Reparațiile vor fi efectuate exclusiv cu piese de schimb originale, furnizate direct de producător.
  - Dacă echipamentul nu poate fi reparat imediat, Furnizorul va asigura înlocuirea componentelor defecte și restabilirea funcționalității în cel mai scurt timp posibil.
- Intervenții off-site
  - Defecțiunile software pot fi remediate de la distanță, prin sesiuni securizate de diagnosticare și intervenție.
  - Dacă o defecțiune hardware necesită reparații complexe, echipamentul va fi transportat către un centru de service autorizat din Republica Moldova, costurile fiind suportate integral de Furnizor.

Furnizorul va gestiona toate aspectele logistice ale procesului de reparație, inclusiv transportul internațional al componentelor, procedurile vamale și costurile aferente.

### **Gestiunea Unităților de Stocare Defecte și Trasabilitatea Pieselor de Schimb**

Pentru a asigura respectarea standardelor de securitate a datelor, Furnizorul va aplica o politică strictă de gestionare a unităților de stocare defecte.

- Unitățile de stocare defecte (dacă contractul prevede) nu vor fi returnate, conform cerințelor de securitate.
- Furnizorul va prelua și preda Cumpărătorului toate dispozitivele defecte pentru distrugere, eliminând riscurile asociate compromiterii datelor.

De asemenea, pentru fiecare intervenție ce presupune înlocuirea componentelor hardware, Furnizorul va furniza un Act de predare/primire, care va include:

- Denumirea componentei hardware/piesei de schimb.
- Part number și serial number.
- Data schimbării.
- Motivul schimbării.
- Alte detalii relevante.

Acest proces asigură transparență totală asupra intervențiilor efectuate și permite Cumpărătorului să păstreze un istoric clar al operațiunilor de reparație.

Pe parcursul derulării contractului, Furnizorul va furniza analize și recomandări pentru optimizarea performanței echipamentelor.

- Se vor identifica metode corective pentru prevenirea incidentelor recurente.
- Propunerile vor include nivelul de importanță și termenele recomandate de producător și/sau partenerul autorizat.

Aceste recomandări vor fi structurate clar și transmise periodic Cumpărătorului, oferindu-i posibilitatea de a lua decizii informate cu privire la îmbunătățirea infrastructurii IT.

### **5. Orele de lucru**

PRIDE SYSTEM S.R.L. asigură suport tehnic în următorul interval:

- Luni-Vineri, 09:00-18:00.

- La solicitarea beneficiarului, serviciile pot fi prestate și în afara acestui interval, în funcție de nivelul critic al incidentului.
- Se asigură linie telefonică dedicată, e-mail și portal Service-Desk pentru gestionarea rapidă a solicitărilor.

#### **6. Termeni de disponibilitate a serviciilor de suport, reacție și restabilire**

Pentru fiecare nivel de gravitate a incidentelor, PRIDE SYSTEM S.R.L. respectă strict timpii de reacție și restabilire prevăzuți în Anexa la Anunțul de participare.

Orice problemă apărută va fi gestionată conform unei proceduri clare, care implică identificarea cauzei, aplicarea soluției optime și verificarea rezultatului pentru a preveni reparația defecțiunii. În cazul componentelor hardware, se vor folosi doar piese de schimb originale, iar unitățile de stocare defecte vor rămâne la beneficiar pentru protecția datelor sensibile.

La fiecare intervenție tehnică, PRIDE SYSTEM S.R.L. va furniza beneficiarului un raport detaliat, care va conține natura problemei, soluția aplicată, timpul de intervenție și măsurile preventive recomandate pentru evitarea unor incidente similare în viitor.

Condițiile detaliate privind prestarea serviciilor și desfășurarea activităților aferente pot fi, după caz, coordonate suplimentar cu beneficiarul, în vederea optimizării interacțiunii și asigurării unei planificări eficiente, care să faciliteze implementarea și exploatarea optimă a echipamentelor.

La solicitarea autorității contractante, PRIDE SYSTEM S.R.L. poate pune la dispoziție documente suport confirmative, inclusiv, dacă este cazul, materiale și atestări oficiale din partea producătorilor, care să certifice conformitatea echipamentelor și a serviciilor oferite.

Prezenta declarație este emisă în scopul participării la procedura de achiziție și este semnată electronic de către operatorul economic.

Data: **18 martie 2025**

**Alexei LEU**

Director, **PRIDE SYSTEM S.R.L.**