

Declarație privind deservirea echipamentelor în perioada de garanție

Către (autoritatea contractantă): **Banca Națională a Moldovei**

Adresa: **MD-2005, Republica Moldova, mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru, 1**

Referință la procedura de achiziție nr. **ocds-b3wdp1-MD-1743172189895**

Licitație deschisă pentru achiziționarea de: **Echipamente de tip server, stoc de date și soluții software**

Data-limită de depunere a ofertei: **24.04.2025**

„Accent Electronic” SA deține statutul de Business Partener/Distribuitoare și Service Centru Autorizat Lenovo pentru întreaga gamă de produse propuse în cadrul acestui concurs.

În perioada de garanție „Accent Electronic” SA va asigura constatarea (diagnosticarea) defecțiunilor tehnice a echipamentului conform următoarelor condiții:

1. La contactarea imediată a Cumpărătorului la linia „hot-line” a serviciului Service-Desk în scopul raportării unei defecțiuni sau probleme în urma utilizării echipamentului cât și pentru a solicita suport consultativ.

2. Să 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, istoria solicitărilor/problemelor și gestionarea informației, după caz, rapoarte statistice care să permită monitorizarea și analiza calității serviciilor (durata de rezolvare, timp de remediere etc.).

La primirea unui apel/solicitare se deschide un ticket în care se înregistrează toate acțiunile efectuate până la soluționarea problemei. Toată informația poate fi ulterior transmisă la solicitare Cumpărătorului sub formă de raport.

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

a. Medie - probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază;

b. Minoră - problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului.

Se va asigura prestarea serviciilor de garanție cu respectarea nivelului stabilit:

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

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

3. Remedierea defecțiunii în maxim 10/20 zile lucrătoare de la data reclamării acesteia de către Cumpărător (în perioada 08:00 – 17:00, zile lucrătoare).

La solicitarea Cumpărătorului, se vor 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.

4. Constatarea și remedierea defecțiunii se va face la sediul Cumpărătorului, iar în cazul unor defecțiuni mai grave, echipamentele se vor transporta la centrul de deservire autorizat local de către Vânzător.
5. În cazul defecțiunii discurilor de stocare Vânzătorul va asigura un disc echivalent în maxim 5 zile lucrătoare.
6. Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se vor executa în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul Prestatorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului.
7. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau a problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și a celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Prestator. 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 se obligă să completeze componenta / componentele respective din cont propriu

8. Lucrările de suport vor include următoarele:
 - a. diagnosticarea echipamentelor și rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;
 - b. schimbarea sau repararea componentelor;
 - c. efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a softului integrat care asigură funcționalitatea echipamentului în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit.
 - d. propunerea de metode de soluționare și prevenire a incidentelor
9. Pentru soluționarea cu întârziere a solicitării în perioada de garanție, Furnizorul va plăti o penalitate în dependență de nivelul solicitării după cum urmează: pentru Medie plata despăgubirii va fi în valoare de 0,1 % pentru fiecare zi de întârziere din costul bunului (echipamentului) livrat și pentru Minoră plata despăgubirii va fi în valoare de 0,01 % pentru fiecare zi de întârziere din costul bunului (echipamentului) livrat în baza contractului dat.

Date de contact:

Adresa: mun. Chisinau, str. Bulgară, 33/1
Linia „hot-line” Suport: +373 22 577-910,
E-mail: support@accent.md

Nume: Oleg Savcenko

În calitate de: Director

Ofertantul: „Accent Electronic” SA

Adresa: mun. Chișinău, str. Bulgară 33/1

Data: 30.04.2025