

### *Declarație de deservire*

Prin prezenta Declarație, compania BTS Pro SRL declară pe proprie răspundere pentru pozițiile propuse la **COP: nr ocds-b3wdp1-MD-1641461839374** din data **20.01.2022**, achiziționarea: **Servicii de mentenanță a Complexului Protecție criptografică producere pentru anul 2022**, ca:

- Deservirea tehnică periodică (2 ori în an) prin prestarea serviciilor de suport și upgrade a softului Firmware, precum și a softului integrat în limita versiunilor disponibile pentru echipamentul deservit;
- Diagnosticarea defecțiunilor, rezolvarea problemelor legate de situații excepționale sau funcționarea nestabilă a echipamentului;
- Remedierea defecțiunilor critice ale echipamentului se va efectua la sediul Beneficiarului și nu va depăși 12 ore; pentru defecțiuni de nivel mediu - până la 3 zile lucrătoare, iar pentru cazuri nesemnificative - până la 7 zile lucrătoare.
- Remedierea defecțiunilor presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a acestora;
- Piese de schimb necesare pentru înlăturarea defecțiunilor vor fi puse la dispoziție de către Prestator.
- Consultanța tehnică pentru personalul implicat în procesul de mentenanță.
- Mentenanța periodică va fi efectuată de două ori pe an, în conformitate cu programul stabilit de comun acord între Beneficiar și Prestator.
- Mentenanța periodică va include lista serviciilor de ordin profilactic, după cum este specificat în contract.
- Diagnosticarea problemei va fi efectuată la solicitarea Beneficiarului și nu va depăși 6 ore (24x7 pentru situații critice și 8x5 pentru celelalte situații); numărul solicitărilor este nelimitat.
- V-om pune la dispoziția Beneficiarului numere de telefon „hot-line” și adresa de e-mail/Service-Desk pentru transmiterea și înregistrarea promptă a cererilor de deservire.
- La elaborarea contractului privind prestarea serviciilor de mentenanță, Prestatorul va coordona cu Beneficiarul categoriile posibilelor disfuncționalități, modalitățile de soluționare pentru fiecare în parte, precum și timpul mediu de eliminare a defecțiunilor pentru fiecare categorie.
- Eliminarea disfuncționalităților minore se va efectua on-site, fără a sista funcționarea celorlalte componente ale Complexului, dacă acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic și nu contravine cerințelor tehnicii de securitate.
- Echipamentele furnizate pentru înlocuire vor satisface pe deplin caracteristicile tehnice ale echipamentului înlocuit.
- Termenul de garanție și deservire a echipamentului înlocuit va fi de 12 de luni.
- La solicitarea Beneficiarului, pe parcursul perioadei de executare a contractului, v-om oferi consultații tehnice legate de funcționarea complexului, precum și de dezvoltarea acestuia.
- V-om duce evidența și v-om gestiona licențele pentru echipamentele și software-ul Complexului.

**Prenume Nume:** Bogdan Gnidaș  
**Funcția în cadrul firmei:** Manager în comerț  
**Denumirea companiei 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