
Scrisoarea №: 0230/12-25

Data: 16/12/2025

Pagini: 2

Catre: I.P. Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică

Tema: la licitație nr. ocds-b3wdp1-MD-1764245171423 din 27.11.2025

Stimați Domni.

Prin prezența firma „Synotech Global Services” SRL confirmă, ca în cazul încheierii unui contract, respectarea cerințelor generale obligatorii față de Autoritatea Contractanta specificate în Caietul de Sarcini și anume:

1.1. Deținerea certificatelor de partener autorizat al producătorului echipamentului cum ar fi Liebert (VERTIV), Atlas Copco, Gesan, Arken etc.

1.2. Executarea lucrărilor de către specialiști atestați în domeniul (certificate sunt atasate):

- sistemelor de climatizare și ventilație (HVAC),
- instalațiilor electrice și de automatizare,
- sistemelor de alimentare neîntreruptibilă (UPS),
- generatoarelor electrice.

1.3. Toate persoanele implicate în prestarea serviciilor vor semna acorduri de confidențialitate privind accesul la infrastructura Beneficiarului.

1.4. Asigurarea calitatea serviciilor în conformitate cu standardele producătorilor echipamentelor și cu bunele practici din domeniul Centrelor de Date (certificat Uptime Institute este atasat).

1.5. Întocmirea rapoartelor tehnice detaliate pentru fiecare intervenție, inclusiv:

- mentenanță preventivă,
- lucrări de remediere,
- constatarea defecțiunilor tehnice.

1.6. Asigurarea funcționării tuturor sistemelor la parametri nominali în conformitate cu performanțele stabilite de producător.

1.7. Informarea în mod proactiv Beneficiarul despre orice defecțiuni, nereguli sau riscuri identificate în timpul exploatării, propunând măsuri corective.

1.8. Respectarea normelor de protecție a muncii și de securitate anti incendiară în timpul prestării serviciilor.

1.9. Respectarea cerințelor de securitate fizică și acces control în încăperile Beneficiarului conform politicilor interne ale Beneficiarului și reglementărilor privind infrastructurile critice.

1.10. Instruirea personalului Beneficiarului desemnat în exploatarea sistemelor, privind regulile de utilizare, întreținere și intervenție de prim nivel.

1.11. Asistență tehnică și consultanță pentru optimizarea regimului de funcționare a sistemelor, reducerea consumurilor și creșterea eficienței energetice.

1.12. Recepționarea permanentă (24/7) a notificărilor privind incidente, deranjamente sau solicitări tehnice, prin telefon sau e-mail dedicat.

1.13. Intervențiile corective și reparațiile vor fi efectuate 24/7, cu disponibilitate continuă a personalului de suport.

1.14. Pentru remedierea defecțiunilor apărute pe perioada de valabilitate a contractului, Prestatorul va înainta Beneficiarului un proces-verbal de constatare, însoțit de o ofertă de preț pentru bunurile materiale, piesele de schimb și lucrările suplimentare care necesită înlocuire sau reparație. Execuția intervenției va fi realizată doar după aprobarea în scris a ofertei de către Beneficiar.

1.15. Intervină prompt și adecvat pentru soluționarea oricărui incident apărut pe perioada contractului.

1.16. Timpul maxim de reacție la defecțiuni va fi:

- 2 ore în timpul orelor de lucru;
- 4 ore în afara orelor de lucru.

1.17. Furnizarea anual un raport consolidat de performanță a sistemelor ingineresti, incluzând:

- statisticile intervențiilor;
- durata medie de remediere;
- disponibilitatea anuală (%);
- recomandări de îmbunătățire.

Cu respect,

Nume: David Veaceslav

În calitate de: Administrator

Ofertantul: "Synotech Global Services" SRL

Adresa: MD2019, m.Chisinau, or. Codru, str. A. Vanaru 31