

Scrisoare №: 0135

Data: 07.11.2023

Catre : BNM

Pagini: 1

Tema: la COP nr. ocds-b3wdp1-MD-1696595858783 – Servicii de reparare și de întreținere și servicii conexe a echipamentelor hardware exploatate în cadrul SI al BNM

Stimați Domni,

la cererea dumneavoastră din 03.11.2023 Va răspundem la întrebări după cum urmează:

1) **Întrebare A:** Informații referitoare la modul, procedurile de lucru și datele de contact al serviciului Service-Desk, după caz, instrumentul de gestionare a solicitărilor - subpct. 12 pentru Demonstrarea accesului la infrastructura/ mijloacele indicate de autoritatea contractantă, pe care aceasta le consideră strict necesare pentru îndeplinirea corespunzătoare a Contractului;

Raspuns: Prestare a serviciilor va fi efectuate conform cerintelor Caietului de sarcini si va include următoarele:

- Asistența tehnică în caz de incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, va fi organizat printr-un serviciu Service-Desk. Datele de contact al serviciului Service-Desk sunt următoarele : Telefon de contact/fax – 022-507-888/022-507-886, mail: assa@vec.md.
- „VEC” SRL asigura înregistrarea apelurilor și a acțiunilor întreprinse în legătură cu serviciile solicitate, urmărirea stării în care se află un apel de service și consultarea istoricului unui apel, o bună comunicare între membrii echipelor Prestatorului și echipa Beneficiarului, 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.).
- „VEC” SRL asigure prestarea serviciilor cu respectarea nivelului stabilit în tabelul de mai jos.

Prioritate	Timpul de valabilitate a serviciului	Timpul de Răspuns	Timpul de Soluționare
Majoră	7*24	30 min	8 ore
Medie	5*8	60 min	10 zile lucrătoare
Minoră	5*8	120 min	20 zile lucrătoare

- La solicitarea Beneficiarului, „VEC” SRL va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Beneficiarului 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.
- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Beneficiarului de către personalul calificat din contul VEC SRL, utilizând componentele noi livrate de producătorul echipamentului. Piese de schimb (componentele noi livrate) vor fi achiziționate la necesitate conform solicitării Beneficiarului la prețul stabilit în Contract, totodată pentru componentele livrate „VEC” SRL va prezenta certificat de garanție. Toate serviciile legate de corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb, etc. vor fi efectuate de către „VEC” SRL din contul său.

2) **Întrebare B:** Urmare a analizei ofertei depuse se solicită clarificare pe preț privind factorii ce au dus la majorarea de preț comparativ contractului încheiat anterior:

- Se constată pentru serviciile de deservire pentru lotul 3 „Servicii de menținere a generatorului Energy EY-135P-SA” cu 10% conform contractului anterior, precum și pentru servicii de deservire pentru lotul 4 „Servicii de menținere a echipamentului de alimentare neîntreruptă cu energie electrică Liebert” cu 15 %, inclusiv pentru consumabile până la 13%.

Raspuns: Dorim sa Va comunicam ca preturile lunare pentru servicii pe lotul 3 „Servicii de menținere a generatorului Energy EY-135P-SA” si lotul 4 „Servicii de menținere a echipamentului de alimentare neîntreruptă cu energie electrică Liebert” au fost majorate datorita creșterii salariilor angajatilor, cheltuielilor generale și administrative si ratei de inflatie. Preturile pentru consumabile pentru lotul 4 au fost majorate datorita creșterii prețurilor de achiziție pentru piesele de schimb de la producător VERTIV Group Co., ratei de inflatie si serviciilor de logistica.

Cu respect,

Director “VEC” SRL

Volosin G.