

Data: 18.08.2020

Către: Agenția Servicii Publice

**DECLARAȚIE DE DEȚINERE A SISTEMULUI DE ÎNREGISTRARE A APELURILOR
DE MENTENANȚĂ ȘI DESERVIRE**

Prin prezenta, compania **S&T IT Services SRL**, cod fiscal 1008600013575, având sediul în str. Calea Ieșilor 8, MD-2069 Chișinău, Republica Moldova, în calitate de participant în cadrul licitației pentru achiziționarea Servicii de dezvoltare și suport software pentru „1C:Contabilitate”, **confirmă pe propria răspundere că dispune de un Serviciul Suport Client (SSC).**

Aplicația HelpDesk utilizată de SSC – OTRS

Link pentru utilizatori: <http://servicedesk.bass.md/otrs/customer.pl?>

Link pentru agenți/personal antrenat în soluționarea solicitărilor: <http://servicedesk.bass.md/otrs/index.pl?>

Solicitățile de suport pot fi expediate către Serviciul Suport Client:

- din cabinetul propriu din aplicație
- printr-un mesaj expediat pe adresa servicedesk@bass.md
- Apel telefonic la nr. +373 837959 (24/7)

S&T IT Services SRL

S.Calea Ieșilor 8, et. 6

MD 2069, Chisinau, Moldova

t: + 373 22 837 960

f: + 373 22 837 961

COD FISCAL 1008600013575

COD TVA 0505779

BANKING DETAILS: BC VICTORIABANK SA FIL 3

VICBMD2X416

COD IBAN MD18VI000002251003167MDL

Screen (agent)

Not secure | servicedesk.bass.md/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=33543

Dashboard

Customers

Tickets

OTRS 5s Free

Ticket#2019050304000587 — Verificarea a.2019 reg. S28

Back | Print | Priority | Additional ITSM Fields | Decision | People | Communication | Pending | Close | Miscellaneous | Queue

Article Overview - 2 Article(s)

NO	TYPE	FROM	SUBJECT	CREATED
2	system – email-notification-ext	OTRS Postmaster	Notificare ticket nou! (Verificar...	05/03/2019 16:50
1	customer – email-external	Larisa Solomon	Verificarea a.2019 reg. S28	05/03/2019 16:50 (1)

Article #2 – Notificare ticket nou! (Verificarea a.2019 [...]) Created: 05/03/2019 16:50

Print | Split

From: OTRS Postmaster
To: larisa.solomon@cnam.gov.md
Subject: Notificare ticket nou! (Verificarea a.2019 [...])

To open links in the following article, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

[Ticket#2019050304000587] Notificare ticket nou! (Verificarea a.2019 [...])

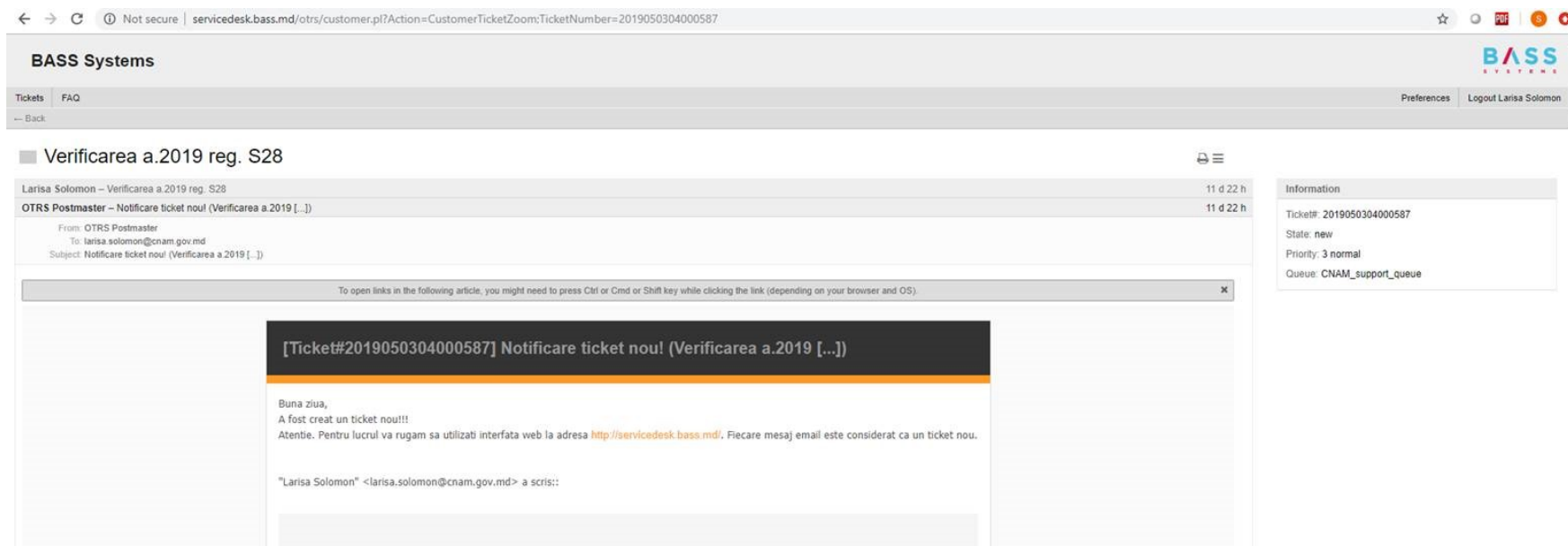
Ticket Information

Type: Unclassified
Age: 11 d 22 h
Created: 05/03/2019 16:50
State: new
Locked: unlock
Queue: CNAM_support_queue
Priority: 3 normal
CustomerID: CNAM
Accounted time: 0
Owner: Admin OTRS

Customer Information

Firstname: Larisa
Lastname: Solomon
Username: larisa.solomon@cn[...]
Email: larisa.solomon@cn[...]
Customer: Compania National[...]
Open tickets (customer): (15)

Screen (utilizator)



The screenshot displays the BASS Systems service desk interface. The browser address bar shows the URL: `servicedesk.bass.md/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=2019050304000587`. The page header includes the BASS Systems logo and navigation links for Tickets, FAQ, Preferences, and Logout. The main content area shows a ticket titled "Verificarea a.2019 reg. S28" with a status of "new". The ticket details include the subject "OTRS Postmaster - Notificare ticket nou! (Verificarea a.2019 [...])" and the body text: "Buna ziua, A fost creat un ticket nou!!! Atentie. Pentru lucru va rugam sa utilizati interfata web la adresa <http://servicedesk.bass.md/>. Fiecare mesaj email este considerat ca un ticket nou. 'Larisa Solomon' <larisa.solomon@cnam.gov.md> a scris:". The right sidebar contains an "Information" section with the ticket number, state, priority, and queue.

Semnat: _____

Nume: Andrei Cojocari
 În calitate de: Director Vânzări și Dezvoltare Business
 Ofertantul: **S&T IT SERVICES SRL**
 Adresa: str. Calea Ieșilor 8, Chișinău, MD-2069, Republica Moldova
 Data: 18.08.2020