

DECLARAȚIE PE PROPRIA RĂSPUNDERE PRIVIND DEȚINEREA SISTEMULUI DE ÎNREGISTRARE A APELURILOR DE MENTENANȚĂ SAU DESERVIRE HOT-LINE

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al *DAAC System Integrator SRL, mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10*, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate sunt reale.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai *DAAC System Integrator SRL, mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10* cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Confirmăm deținerea sistemului de înregistrare a apelurilor de mentenanță sau deservire, și anume:

1.1 Serviciul Service Desk

Pentru asigurarea realizării eficiente a serviciilor tehnice în cadrul Departamentului de Deservire Tehnică se utilizează serviciul automatizat de suport tehnic (ServiceDesk) pe baza standardelor IT Infrastructure Library (ITIL) și managementul calității serviciilor IT (IT Service Management – ITSM). Recunoscută la nivel mondial, metodologia ITIL de realizare a serviciului de suport tehnic descrie cele mai bune practici de organizare a lucrului și de interacțiune între departamentele IT ale companiei.

Avantajele soluției pe baza ITIL/ITSM:

- Furnizarea serviciilor IT devine mult mai orientată spre client, acordul asupra calității serviciilor înlesnește îmbunătățirea relațiilor;
- Serviciile sînt descrise mai bine, în limbajul clientului și cu detaliile necesare;
- Control îmbunătățit al calității și costului serviciilor;
- Relație îmbunătățită între client și contractant;

Serviciul Service Desk integrat în cadrul companiei noastre îndeplinește funcțiile de primire și prelucrare a solicitărilor, incidentelor, cererilor de deservire, reclamațiilor, cererilor de substituire a detaliilor, precum și analiza ulterioară și interpretarea lor.

1.2 Avantajele utilizării sistemului Service Desk

- Punct unic de intrare pentru clienți – toate solicitările sînt primite pe un telefon multi-line, sau pe un e-mail unic;
- Simplificarea procedurii de restabilire a operațiunilor normale de prestare a serviciilor cu pierderi minime pentru clienți în cadrul nivelului de servicii convenit și a priorităților afacerii.

Orice solicitare, parvenită prin intermediul Service Desk, trece prin următoarele etape:

1. Primirea cererii, prima interacțiune cu clienții;
2. Înregistrarea incidentului sau a cererii de deservire;
3. Efectuarea evaluării inițiale a solicitării, încercarea de a o rezolva sau de a determina, cine poate să o rezolve;

4. Numirea inginerului, responsabil de rezolvarea problemei;
5. Identificarea problemei;
6. Rezolvarea problemei;
7. Determinarea necesității instruirii clienților;
8. Închiderea incidentului și notificarea clientului
9. Analiza rezultatelor
10. Furnizarea rapoartelor lunare privind serviciile prestate.

Tel. serviciului 509 777

e-mail: ServiceDesk@dsi.md

Semnat: _____



Nume: Ghincu Sergiu

Funcția în cadrul firmei: Director General

Denumirea firmei și sigiliu: S.C. DAAC System Integrator S.R.L.

Data completării: 19.04.2021



DECLARATIE PRIVIND LISTA PRINCIPALELOR LIVRARI DE BUNURI SI/SAU PRESTARI SERVICII SIMILARE IN ULTIMII ANI (F3.7)

Operator economic

S.C. DAAC System Integrator S.R.L.

Subsemnatul, Ghincu Sergiu, reprezentant împuternicit al S.C. DAAC System Integrator SRL, mun.Chisinau, str. Calea lesilor 10, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate în tabelul anexat sunt reale.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai Băncii Naționale a Moldovei, cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Lista principalelor livrări de bunuri similare:

Nr. crt.	Obiectul contractului	Cod CPV	Denumirea beneficiarului/ clientului, Adresa beneficiarului, pagina web	Calitatea Ofertantului care a participat la îndeplinirea contractului (*)	Prețul total contractului	Procent îndeplinit de Ofertant (%)	Perioada de derularea contractului (**)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Extindere anuala a garanției si deservire echipamentului de server hardware Oracle	n/a	Orange Moldova, mun.Chisinau str.Alba Iulia,75	Contractant unic	Mai mult de \$100 000	100%	Ultimii 5 ani
2	Servicii post-vânzare și înlocuirea echipamentelor Dell servers, servere Oracle, HITACHI Storage, alte servere și sisteme de stocare	n/a	Moldcell, mun. Chisinau, str. Belgrad, 3	Contractant unic	Mai mult de \$100 000	100%	Ultimii 3 ani
3	Extindere anuala a garanției și deservire echipamentului de server hardware Oracle, stocare Oracle, stocare HITACHI	n/a	RED Union Fenosa, mun. Chisinau, str. Doga, 4	Contractant unic	Mai mult de \$50 000	100%	Ultimii 5 ani

Semnat: _____

Nume: Ghincu Sergiu

Funcția în cadrul firmei: Director General

Denumirea firmei și sigiliu: S.C. DAAC System Integrator S.R.L.

Data completării: 19.04.2021

