

Declarație privind existența centrului de deservire a tehnicii.

Prin prezenta, compania IT-LAB GRUP SRL în calitate de ofertant la procedura de achizitii Nr ocds-b3wdp1-MD-1637940690469 din 26.11.2021, privind achiziționarea Platforme informatice și componente aferente (Infrastructura de stocare-REPETAT), oferă garanție pentru produsele oferite:

Soluție de stocare date: 5 years, 24 hours per day, 7 days per week including holidays support (Manufacturer remote monitoring, problem diagnosis and Support, Replacement parts and materials, Onsite hardware support, Firmware updates, Software update and support).

Comutator de rețea de tip SAN: 3 ani, On-Site Service, 5 zile / 9 ore (5x9, ore lucrătoare locale).

Centru de deservire Huawei autorizat în R.Moldova.

IT-LAB GRUP SRL

1. Mun.Chisinau; str-la Studentilor 2/4 of 217
2. Tel de contact 022855975
3. Email: office@it-lab.md

Ca confirmare, la aceasta declarație se atașează Certificat:

- Certified Service Partner Data Communication
- Certified Service Partner Enterprise IT

Centru de deservire Cisco autorizat în R.Moldova

În toate țările, compania oferă o garanție directă, fără centre de deservire a tehnicii locale.

Pentru vânzări oficiale, înlocuirea echipamentelor în garanție se realizează printr-un canal de distribuție, ceea ce este confirmat prin documentul eliberat de CISCO - MAF (“Manufactures Authorization Form”).

Canal de distribuție oficial în Republica Moldova:

“Elcore Distribution” SRL

Alba Iulia 75, bloc N, oficiul 307,
Chisinau, Moldova

Tel: +373 (22) 909 128

E-mail: officeMD@elcoregroup.com

Compania IT-LAB GRUP SRL garantează că în perioada de garanție se obligă să asigure deservirea tehnică a Bunurilor în următoarele condiții:

- să dețină o linie telefonică de acces pentru suport „hot-line”, disponibil pentru Cumpărător în zilele de lucru în intervalul de timp 08:00 – 18:00, pentru anunțarea defecțiunilor depistate în lucrul echipamentelor: nr. telefon +37322855975 sau la adresa de e-mail: office@it-lab.md;
- constatarea (diagnosticarea) unei defecțiuni în maxim 8 ore lucrătoare (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 – 18:00, iar în cazul în care la necesitatea Cumpărătorului executarea lucrărilor de diagnosticare se efectuează în orele / zilele nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare);

- înlăturarea problemei nu va depăși 7 zile lucrătoare de la data reclamării acesteia de către Cumpărător (în perioada 08:00 – 17:00, zile lucrătoare). Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. La solicitarea Cumpărătorului, lucrările de remediere a defecțiunilor vor fi executate și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare;
 - remedierea defecțiunilor, în speță de nivel hardware, se vor executa în sediul Cumpărătorului de către personalul calificat din contul Furnizorului, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Se acceptă remedierea defecțiunilor de nivel software de la sediul Furnizorului (off-site) doar în cazul în care acest lucru nu diminuează nivelul de calitate al serviciilor. În cazul unor defecțiuni mai grave, Bunurile se vor transporta de către Furnizor la centrul de deservire autorizat de producător. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor (pieselor defecte) sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către Furnizor din contul său. De asemenea, toate serviciile legate de returnarea (transportarea, împachetarea, vămuirea, etc.) echipamentelor / pieselor defectate către producător vor fi efectuate de către Furnizor din contul Furnizorului. Garanția include costul pieselor și al manoperei;
 - lucrările de suport vor include următoarele:
 - diagnosticarea componentelor;
 - schimbarea sau repararea componentelor în caz de defectare;
 - efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware.
1. Programul de monitorizare - 24/24
 2. Timp de reacție: timp de zi 08:00 – 18:00: - 15 minute.
timp de noapte și zile nelucrătoare: - 45 minute.

Telefon de contact: Ora 09:00 - 18:00: 022855975

Telefon de contact: Ora 18:00 - 09:00: 069999975

Nume: Cioban Alexei
Funcția în cadrul companiei: Director
Denumirea companiei: IT-LAB GRUP SRL

Semnat: _____

NO.20210325MD0001

Huawei Enterprise Channel Partner Program



Certified Service Partner Data Communication

IT-LAB

Moldova (the Republic of)

March 2021 - March 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name.

President, Enterprise BG
Huawei Technologies Co., Ltd.

NO.20210409MD0002

Huawei Enterprise Channel Partner Program



Certified Service Partner Enterprise IT

IT-LAB

Moldova (the Republic of)

April 2021 - March 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Zhang' followed by a stylized flourish.

President, Enterprise BG
Huawei Technologies Co., Ltd.