

Către: Agenția Servicii Publice

COP. ocds-b3wdp1-MD-1588587954894

Data: 21.05.2020

Declarație de prestare a serviciilor

Prin prezenta Declarație, compania BTS Pro SRL declară pe proprie răspundere că va asigura prestarea serviciilor propuse la COP nr. **ocds-b3wdp1-MD-1588587954894** din data **21.05.2020**, achiziționarea: **Servicii SW Subscription & Support Renewal antivirus software**.

1. **Orele de lucru:** Interval de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00, 5 zile lucrătoare
2. **Termen de reacție:** În cazul parvenirii solicitărilor de suport sunt prezentați în tabelul de mai jos:

Neconcordanța	Descriere	Timp maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile)	Confirmare de îndeplinire
Critică	Problemă care afectează funcționalitatea întregului sistem	Timp maxim de reacție – 2 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității – 8 ore	DA
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.	Timp maxim de reacție – 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității – 16 ore	DA
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea	Timp maxim de reacție – 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității – 40 ore	DA
Mică	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului	Timp maxim de reacție – 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității – 40 ore	DA

Cu respect,

Manager în comerț, Gnidaș Bogdan

