

FLUXUL DE LUCRU ÎN PERIOADA DE GARANȚIE

Stimată Autoritate contractantă,

Prin prezenta Declarație, compania **"BTS Pro" SRL**, confirmă următoarele condiții de asistență pentru serviciile de garanție pe o perioadă de **12 luni** pentru bunurile indicate în:

LOT. 1 Achiziționarea de licențe MS Office 365 pentru computerele de administrare ale Serviciului 112;

LOT. 2 Achiziționarea de licențe MS Windows 11 pentru computerele de administrare ale Serviciului 112, de la data livrării către client:

- Linie telefonică de acces pentru suport „hot-line”, în regim 24/7 și prin intermediul sistemului automatizat Service Desk, disponibil pentru Cumpărător în zilele de lucru în intervalul de timp 08:00 – 17:00, pentru anunțarea defecțiunilor depistate în lucrul echipamentelor specificate în Oferta comercială.
- acces la sistemul electronic informațional a suportului tehnic (SolutionSupport);
- Timpul de reacție la defecțiunile și incidentele raportate, cu diagnosticare cauză: până la 6 de ore din momentul adresării pentru suport și timpului mediu de reparație pentru fiecare tip echipament aflat la mentenanță; Organizarea și asigurarea suportului “hot-line”.
- În perioada de garanție, v-om asigura constatarea (diagnosticarea) unei defecțiuni în maxim 8 ore lucrătoare (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 – 17:00, 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 calendaristice din data diagnosticării defecțiunii), și înlăturarea problemei în maxim 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, fără costuri suplimentare.
- În caz de imposibilitate de remediere, echipamentul va fi înlocuit cu altul identic, nou.

Centru autorizat în Republica Moldova

Ultra Service SRL

Adresă: Strada Calea Leșilor 10, Chișinău 022 837 777

Data: 17.03.2025

Prenume Nume: Bogdan Gnidaș

Funcția în cadrul firmei: Administrator

Denumirea companiei și sigiliu: „BTS Pro” S.R.L.

