

Data: 28.06.2019

Către: „Agenția Servicii Publice”

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

Prin prezenta, compania **BASS Systems 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 Serviciului de mentenanță, suport tehnic și oferirea documentației a sistemelor informaționale automatizate „SMDE – Cancelaria și „SMAE – Arhiva electronică” bazate pe platforma comună ELO Digital Office Enterprise 8, **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](mailto:servicedesk@bass.md)
- Apel telefonic la nr. +373 837959 (24/7)

## 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 Nationala[...]  
Open tickets (customer): 15

## Screen (utilizator)

The screenshot displays the BASS Systems web interface. At the top, 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 Larisa Solomon. The main content area shows a ticket titled "Verificarea a.2019 reg. S28" with a timestamp of 11 d 22 h. Below this, an email notification from "OTRS Postmaster" is displayed, with the subject "Notificare ticket nou! (Verificarea a.2019 [...])". The email body contains the following text: "Buna ziua, A fost creat un ticket nou!!! Atentie. Pentru lucrul va rugam sa utilizati interfata web la adresa <http://servicedesk.bass.md/>. Fiecare mesaj email este considerat ca un ticket nou." and a signature for "Larisa Solomon" with the email address <larisa.solomon@cnam.gov.md>. A right-hand sidebar provides ticket information: Ticket# 2019050304000587, State: new, Priority: 3 normal, and Queue: CNAM\_support\_queue.

Cu mult respect,

**Eugen Moșanu**

Director Comercial

BASS Systems SRL