

**Către:** Comisia Electorală Centrală

**Licitație deschisă** nr. ocds-b3wdp1-MD-1678460798678  
**Computere portabile (laptopuri) (Sustainable Public Procurement - SPP)**

Data: 04/05/2023

Fluxul de lucru în perioada  
de exploatare operațională

#### Descrierea

Pentru toate echipamentele incluse în lista de echipamente pe durata garanției echipamentelor în caz și în perioada ulterioară, compania "BTS Pro" SRL va presta serviciile în conformitate cu nivelele de deservire (Service Level Agreement\_SLA) în descrierea serviciilor.

#### Punctul unic de contact

Pe durata prestării serviciilor "BTS Pro" Srl va desemna persoane competente care vor fi responsabile pentru controlul activităților de zi cu zi pentru îndeplinirea cererilor de suport. Specialiștii în domeniu vor acționa ca punct unic de contact în caz de escaladări, schimbare de echipament cu produsele existente în stock, suport tehnic etc.

#### Termenul de prestare a serviciilor

Serviciile vor fi prestate pentru toată perioada de garanție a echipamentelor oferite.

Termenul de prestare a serviciilor poate fi prelungit ulterior la solicitarea Beneficiarului prin înștiințare oficială cu 10 zile până termenul maxim de valabilitate a contractului.

Serviciile vor fi prestate pentru toată perioada contractantă, dacă este indicată într-un contract de prelungire a garanției sau contract prestare servicii de mentenanță.

#### Nivelul de deservire ( SLA)

**"BTS Pro" SRL va asigura nivele de deservire în conformitate cu Descrierea Serviciilor.**

**Garanție și asistență:**

**Program de activitate: 8 h/zi, de luni până vineri.**

**TimP de reacție pentru constatarea (diagnosticarea) unei defecțiuni în cel mult 8 ore lucrătoare și  
remediarea defecțiunii în cel mult 5 zile lucrătoare de la data reclamării acesteia de către  
Beneficiar. În**

**caz de imposibilitate de remediere, echipamentul va fi înlocuit cu altul identic, nou.**

str. Ion Creangă 6V  
MD-2069, Chișinău, Republica Moldova  
Tel.: +373 22 870 140  
Fax.: +373 22 595 858

Cod TVA: 0505766  
Cod BIC: MOLDMD2X336  
Cod fiscal: 1008600061565  
Cod IBAN: MD22ML000000022515361542

"BTS Pro" SRL  
office@bts.md  
www.bts.md

În perioada de garanție a bunurilor livrate, "BTS Pro" SRL se obligă să asigure următoarele cerințe de garanție față de Cumpărător:

- Asistența tehnică în caz de incidente și problemele ivite la utilizarea echipamentului, precum și solicitări de suport consultativ la utilizarea echipamentului, va fi organizat printr-un serviciu Service-Desk;
- La plasarea unei solicitări (defecțiune, problemă), Cumpărătorul va stabili gravitatea solicitării, considerând următoarele reguli de clasificare a gravității solicitării:
- La solicitarea Cumpărătorului, BTS Pro va executa lucrările de remediere a defecțiunilor și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare. În cazul în care la necesitatea Cumpărătorului executarea lucrărilor de diagnosticare trebuie să se efectueze în ore/zile nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare. Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor.
- Toate lucrările de deservire și reparație a echipamentului se execută în sediul Cumpărătorului de către personalul calificat din contul BTS Pro, utilizând componentele livrate de producătorul echipamentului. Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către BTS Pro din contul său. Garanția include costul pieselor și al manoperei.

În cazul în care pe parcursul activităților de instalare / configurare inițială a bunurilor se constată lipsa unor părți componente, fără de care bunurile livrate nu pot funcționa în modul stabilit în documentele de achiziție și contractul semnat între Părți, BTS Pro se obligă să completeze componenta / componentele respective din cont propriu.

Administrator : Bogdan Gnidaș

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

