

Către: **Agentia Servicii Publice**

Licitație deschisă: nr. **ocds-b3wdp1-MD-1573206079407**

Data: **03.12.2019**

### **Declarație de Suport**

Prin prezenta Declarație, compania **BTS Pro SRL** declară pe proprie răspundere , că:

**1. Call Center și sistemul de ticketing Help Desk:**

va oferi servicii de suport cu deținerea unui număr de telefon dedicat pentru cazuri critice, pentru a contacta la direct inginerii de service cu regim de lucru 24/7/365, de asemenea și acces la sistem de ticketing Help Desk, accesibil 24/7/365. Apelurile către numărul de telefon dedicat vor fi efectuate doar în cazuri de urgență, cu nivel de gravitate înaltă (sistemul nu funcționează și accesul la date nu este disponibil). În cazurile cu nivel de gravitate medie și joasă va fi utilizat, fără excepție, sistemul de ticketing Help Desk al companiei ce va oferi serviciile de suport.

**2. Suport tehnic la distanță:**

La necesitate, inginerii de service trebuie să fie disponibili pentru suport tehnic la distanță în dependență de nivelul și gravitatea cazurilor de importanță joasă sau medie.

**3. Suport tehnic On-site:**

Serviciile de suport hardware on-site vor fi efectuate în cazuri de diagnosticare, instalarea și configurare a pieselor de schimb, aplicare a recomandărilor NetApp pentru configurare optimă a sistemului, restabilire inițială a funcționalității și a nivelului de performanță inițială.

**Ofertantul:** „*BTS Pro*” S.R.L.

**Nume:** *Gnidaș Bogdan*

**În calitate de:** *Manager în comerț*

Către: **Agentia Servicii Publice**

Licitație deschisă: nr. **ocds-b3wdp1-MD-1573206079407**

Data: **03.12.2019**

### ***Declarație de Serviciul de suport***

Stimată autoritate contractantă,

Prin prezenta declarație, compania BTS Pro SRL, confirmăm deservirea echipamentelor în perioada de garanție, ne obligăm să asigurăm:

#### **Low Level Cases:**

1. Timpul de reacție a inginerilor de suport: la telefon/Help-Desk – până la 4 ore.
2. Soluționarea incidentului – până la 72 ore.

#### **Medium Level Cases:**

1. Timpul de reacție a inginerilor de suport: – până la o oră
2. Inginerul va fi disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării sistemului – până la 2 ore din momentul deschiderii ticket-ului pe portalul de Help Desk
3. Soluționarea incidentului – până la 48 ore

#### **Critical Level Cases:**

1. Timpul de reacție a inginerilor de suport: – în 15 min. la telefon după primul apel de service.
2. Inginerul va fi disponibil On-site pentru efectuarea diagnosticării sistemului – până la o ora din momentul confirmării incidentului la telefon și deschiderii ticket-ului pe portalul de Help Desk.
3. Soluționarea incidentului – până la 4 ore pentru incidente de tip Software. Pentru incidentele critice de tip Hardware ce necesită schimbul pieselor, timpul de soluționare va fi de maxim 8 ore din momentul livrării pieselor de schimb. Incidentele legate de schimbul discurilor rigide vor fi soluționate în maxim 4 ore, din fondul pieselor de schimb al companiei ce va oferi serviciile de suport avansat.

**Ofertantul:** „BTS Pro” S.R.L.

**Nume:** Gnidaș Bogdan

**În calitate de:** Manager în comerț

Către: **Agentia Servicii Publice**

Licitație deschisă: nr. **ocds-b3wdp1-MD-1573206079407**

Data: **03.12.2019**

### ***Declarație infrastructură***

Stimată autoritate contractantă,

Compania „BTS Pro” SRL confirmăm pe propria răspundere că deține în posesia sa bunuri propuse în ofertă și că va asigura livrarea pieselor de schimb originale NetApp pentru perioada de suport solicitată în maxim 4 zile lucrătoare la sediul companiei de logistică și curierat rapid (ex.: DHL/UPS/FedEx).

**Ofertantul:** „BTS Pro” S.R.L.

**Nume:** Gnidaș Bogdan

**În calitate de:** Manager în comerț

Către: **Agentia Servicii Publice**

Licitație deschisă: nr. **ocds-b3wdp1-MD-1573206079407**

Data: **03.12.2019**

### **Declarație**

Prin prezenta Declarație, compania BTS Pro SRL declară pe proprie răspundere , că este dotată cu tehnica necesară și dispune de competențe profesionale, echipament și alte resurse, precum și competențe manageriale, experiență în acest domeniu, personal calificat necesar pentru realizarea contractului la calitatea solicitată de către Beneficiar.

**Ofertantul:** „BTS Pro” S.R.L.

**Nume:** *Gnidaș Bogdan*

**În calitate de:** *Manager în comerț*