

Data: 08.12.2020

Către: „Agenția Servicii Publice”

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

Prin prezenta, compania S&T MOLD SRL, cod fiscal 1002600033173, având sediul în str. Calea Ieșilor 8, MD-2069 Chișinău, Republica Moldova, în calitate de participant în cadrul licitației pentru achiziționarea Servicii de elaborare și implementare a ”Sistemului informațional de gestionare electronică a documentelor” bazată pe platforma ELO, **confirmă pe propria răspundere că dispune de un Serviciul Suport Client (SSC).**

Aplicația HelpDesk utilizată de SSC – OTRS

Link pentru utilizatori: <http://servicedesk.snt.md/otrs/customer.pl?>

Link pentru agenți/personal antrenat în soluționarea solicitărilor: <http://servicedesk.snt.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@snt.md
- Apel telefonic la nr. +373 837959 (24/7)

Screen (agent)

← → ↻ ⓘ Not secure | servicedesk.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 [...])

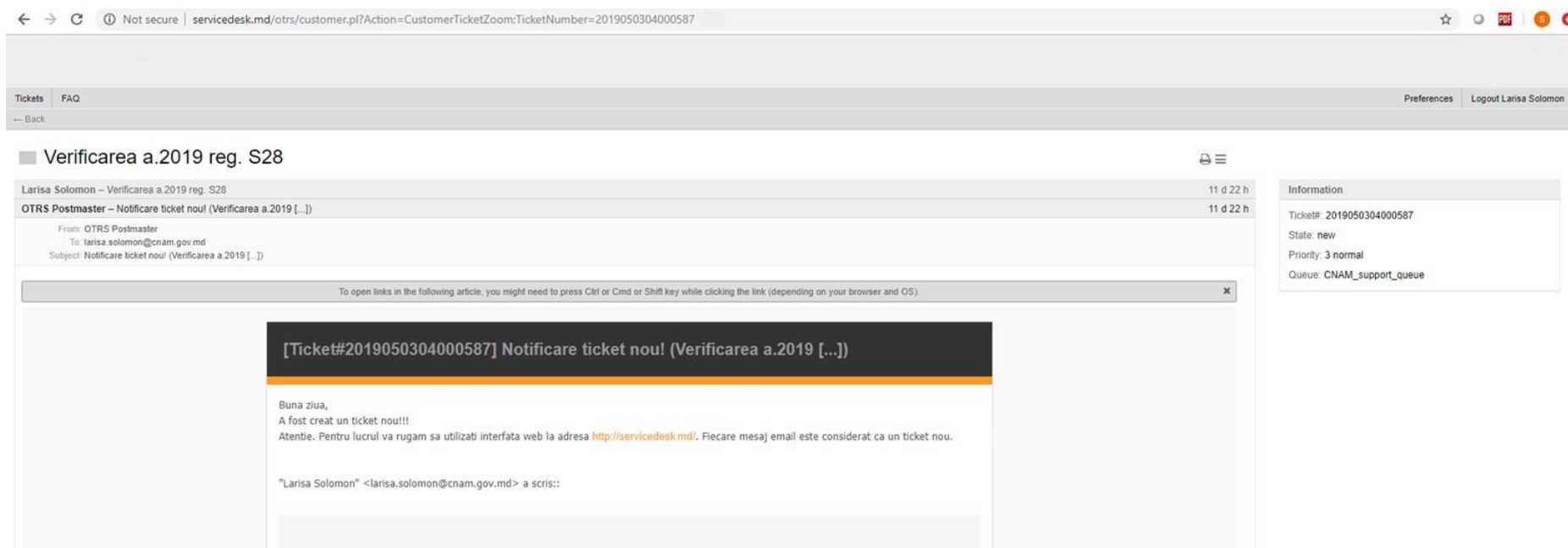
▼ Ticket Information

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 National[...]
🔴 Open tickets (customer): (15)

Screen (utilizator)



Not secure | servicedesk.md/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=2019050304000587

Tickets FAQ Preferences Logout Larisa Solomon

Verificarea a.2019 reg. S28

Larisa Solomon – Verificarea a.2019 reg. S28 11 d 22 h

OTRS Postmaster – Notificare ticket nou! (Verificarea a.2019 [...]) 11 d 22 h

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 [...])

Buna ziua,
A fost creat un ticket nou!!
Atentie. Pentru lucrul va rugam sa utilizati interfața web la adresa <http://servicedesk.md/>. Fiecare mesaj email este considerat ca un ticket nou.

"Larisa Solomon" <larisa.solomon@cnam.gov.md> a scris::

Information
Ticket#: 2019050304000587
State: new
Priority: 3 normal
Queue: CNAM_support_queue

Semnat: _____

Nume: Evghenii Moșanu
În calitate de: Administrator
Ofertantul: **S&T MOLD SRL**
Adresa: str. Calea Ieșilor 8, Chișinău, MD-2069, Republica Moldova

S&T Mold SRL
Str. Calea Ieșilor 8, mun. Chisinau,
Moldova, MD2069
Tel: +373 22 837 960