

CERTIFICAT DE ÎNREGISTRARE A ÎNTRERINDERII

REPUBLICA



MOLDOVA

CERTIFICAT DE ÎNREGISTRARE

Societatea Comercială "DAAC SYSTEM INTEGRATOR" S.R.L.

ESTE ÎNREGISTRATĂ LA

CAMERA ÎNREGISTRĂRII DE STAT

Numărul de identificare de stat - codul fiscal

1006600054871

Data înregistrării

17.11.2006

Data eliberării

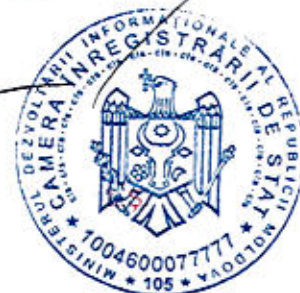
17.11.2006

Merlici Ion, registrator de stat

*Functia, numele, prenumele persoanei
care a eliberat certificatul*

semnătura

MD 0060192



EXTRAS DIN REGISTRU DE STAT AL PERSOANELOR JURIDICE



I.P. "AGENȚIA SERVICII PUBLICE"

Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept

EXTRAS

din Registrul de stat al persoanelor juridice

nr. 13268 din 14.09.2018

Denumirea completă: **Societatea Comercială «DAAC SYSTEM INTEGRATOR» S.R.L.**

Denumirea prescurtată: **S.C. «DAAC SYSTEM INTEGRATOR» S.R.L.**

Forma juridică de organizare: **Societate cu Răspundere Limitată.**

Numărul de identificare de stat și codul fiscal: **1006600054871.**

Data înregistrării de stat: **17.11.2006.**

Sediul: **MD-2069, str. Calea Ieșilor, 10, mun. Chișinău, Republica Moldova.**

Modul de constituire: **nou creată.**

Obiectul principal de activitate:

- 1 Alte forme de învățămînt pentru adulți și alt învățămînt, neinclus în alte categorii;**
- 2 Realizarea de programe și consultanța în domeniul dat;**
- 3 Activități legate de băncile de date;**
- 4 Întreținerea și repararea mașinilor de birou și a tehnicii de calcul;**
- 5 Comerțul cu ridicata al altor mașini și echipamente de birou;**
- 6 Prestarea serviciilor în domeniul informaticii;**
- 7 Lucrări de instalații electrice.**

Capitalul social: **3320000 lei.**

Administrator: GHINCU SERGIU, IDNP 0992206032278.

Asociați:

1. CARAUȘ OLEG, IDNP 0952111545447

cota 1660000.00 lei, ce constituie 50 %.

2. CHIRTOCA VASILI, IDNP 0980903886454

cota 1660000.00 lei, ce constituie 50 %.

Prezentul extras este eliberat în temeiul art. 34 al Legii nr. 220-XVI din 19 octombrie 2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali și confirmă datele din Registrul de stat la data de: 14.09.2018.

Specialist superior
tel. 022-20-7837



Teut Marina



LICENTA



REPUBLICA MOLDOVA
LICENȚĂ

Seria A MMII

Nr. 039816

Denumirea autorității de licențiere

Camera de Licențiere

Denumirea, forma juridică de organizare, sediul
(adresa juridică) a titularului de licență

Societatea Comercială "DAAC
SYSTEM INTEGRATOR" S.R.L.

mun. Chișinău, str. Calea Ieșilor, 10

Data și numărul certificatului de
înregistrare de stat a titularului de licență

17.11.2006 MD 0060192

Numărul de înregistrare
a întreprinderii sau IDNO

1006600054871

Codul fiscal

Genul de activitate, integral sau parțial,
pentru a cărui desfășurare se eliberează licența

* Importul și comercializarea mijloacelor
criptografice și tehnice de protecție a informației,
prestarea serviciilor în domeniul protecției
criptografice a informației

Data eliberării licenței

28 MAY 2012

Valabilă pînă la

28 MAY 2017

Prelungită pînă la: 28.05.2022

Semnătura conducătorului
autorității de licențiere

Director al Camerei de Licențiere

Valentin GUZNAC

Notă: Licența este valabilă numai cu anexa autenticată de autoritatea de licențiere,
în care sînt indicate condițiile de licențiere pentru genul de activitate specificat în licență.



ANEXĂ LA LICENȚA

Seria A MMII

Nr. 039816

Titular de licență Societatea Comercială "DAAC SYSTEM INTEGRATOR" S.R.L.

Titularul de licență este obligat să respecte următoarele condiții de licențiere pentru desfășurarea activității: ** Importul și comercializarea mijloacelor criptografice și tehnice de protecție a informației, prestarea serviciilor în domeniul protecției criptografice a informației * *

Prelungită: 25.05.2017

1. Desfășurarea activității licențiate în conformitate cu cadrul legislativ și normativ;
 2. Disponibilitatea în proprietate sau în locațiune a unui imobil, unde se va desfășura activitatea licențiată, înzestrat cu mijloace de pază tehnică și de păstrare a mijloacelor tehnice speciale, inclusiv a documentației tehnice;
 3. Disponibilitatea de încăperi separate destinate pentru oficiu, atelier de producție, depozit etc.;
 4. Disponibilitatea, după caz, de echipamente moderne pentru proiectarea și producerea mijloacelor tehnice speciale;
 5. Disponibilitatea de cel puțin 2 colaboratori angajați permanenti cu studii tehnice superioare sau speciale, competenți în domeniul vizat;
 6. Elaborarea de către titularul de licență, în termen de o lună de la eliberarea licenței, a Regulamentului intern, care va stabili condițiile organizatorice ale activității în domeniul licențiat, modul de evidență, păstrare, comercializare, transmitere și distrugere a mijloacelor tehnice speciale și a documentației tehnice;
 7. Organizarea regimului intern într-un mod care să excludă posibilitatea accesului fizic neautorizat la mijloacele tehnice speciale;
 8. Ținerea de către titularul de licență a evidenței mijloacelor tehnice speciale, la etapa proiectării, producerii, păstrării, precum și în timpul efectuării testărilor. Comercializarea sau predarea acestor mijloace beneficiarului, precum și distrugerea lor, va fi documentată;
 9. Asigurarea regimului de confidențialitate în activitatea licențiată. Informația privind importul, exportul, proiectarea, producerea și comercializarea mijloacelor tehnice speciale poate fi prezentată doar organelor abilitate să exercite activitate operativă de investigații. Comisiei republicane de expertiză a mijloacelor tehnice speciale, precum și organelor de control împuternicite în temeiul punctului 5 din prezentul Regulament;
 10. Stabilirea, în mod expres, de către titularul de licență, prin act intern, a subdiviziunii și a persoanelor antrenate nemijlocit în activitatea licențiată;
 11. Reflectarea încadrării personalului în structura organizatorică și în nomenclatorul de funcții, aprobate de conducătorul persoanei juridice. Titularul de licență va stabili pentru fiecare specialist condițiile concrete privind nivelul de studii, de cunoștințe tehnice și experiență de lucru, precum și atribuțiile de serviciu, drepturile, responsabilitățile și cerințele față de regimul de confidențialitate;
 12. Asigurarea perfecționării periodice a persoanelor antrenate nemijlocit în activitatea licențiată;
 13. Corespunderea încăperilor destinate pentru proiectarea, producerea sau păstrarea mijloacelor tehnice speciale cerințelor privind asigurarea regimului de confidențialitate;
 14. Dotarea cu safeuri a încăperilor destinate pentru păstrarea documentației ce ține de mijloacele tehnice speciale;
 15. Corespunderea încăperilor deținute cerințelor normelor de igienă, securitate a muncii și protecție a mediului înconjurător, stabilite de legislația în vigoare;
 16. Dotarea încăperilor deținute cu sisteme automate de semnalizare pentru situații excepționale și antiincendiu;
 17. Deținerea de către titularul de licență a aparaturii și utilajului necesare pentru asigurarea procesului tehnologic la proiectarea și producerea mijloacelor tehnice speciale, în caz că licența prevede activitatea respectivă;
 18. Proiectarea mijloacelor tehnice speciale în conformitate cu sarcina tehnică, coordonată cu beneficiarul (subiect al activității operative de investigații);
 19. Producerea mijloacelor tehnice speciale în bază de contract (acord) cu organele abilitate să exercite activitate operativă de investigații, în conformitate cu documentația tehnică, normativele tehnice și alte documente de reglementare a activității în cauză;
 20. Efectuarea importului mijloacelor tehnice speciale în bază de contract (acord) cu organele abilitate să exercite activitate operativă de investigații;
 21. Efectuarea exportului mijloacelor tehnice speciale pentru organele abilitate să exercite activitate operativă de investigații, după coordonare cu Serviciul de Informații și Securitate al Republicii Moldova. În acest caz, exportul mijloacelor tehnice speciale se poate efectua și prin intermediul titularilor de licență străini, la prezentarea documentelor justificative;
 22. Punerea de către titularul de licență la dispoziția beneficiarului a documentației tehnice și a informației necesare privind utilizarea mijloacelor tehnice speciale;
 23. Prezentarea semestrială de către titularul de licență Serviciului de Informații și Securitate al Republicii Moldova a informației statistice privind importul, exportul, proiectarea, producerea și comercializarea mijloacelor tehnice speciale;
 24. Prezentarea, la solicitarea Serviciului de Informații și Securitate al Republicii Moldova, de către titularul de licență a datelor tehnice și a mostrelor mijloacelor tehnice speciale;
 25. Asigurarea de către titularul de licență a condițiilor necesare pentru efectuarea de către autoritățile competente a controlului asupra desfășurării genului de activitate pentru care i s-a eliberat licența
- Activitatea licențiată se desfășoară pe adresa:
mun. Chișinău, str. Calea Leșilor, 10
Licența este valabilă cu specialiștii: Prokopișin Andrei, Cojocar Andrei



L.Ș.

REPUBLICA MOLDOVA
LICENȚĂ

Seria AC

Nr. 000934

Denumirea autorității de licențiere **Agencia Națională pentru Reglementare în
Comunicații Electronice și
Tehnologia Informației**

Denumirea, forma juridică de organizare,
adresa juridică a titularului de licență **Societatea Comercială
"DAAC SYSTEM INTEGRATOR" S.R.L.
str. Calea Ieșilor, 10
MD-2069, mun. Chișinău, Republica Moldova**

Data și numărul certificatului de
înregistrare de stat a titularului de licență -----

Numărul de înregistrare a întreprinderii **1006600054871**

Codul fiscal **1006600054871**

Genul de activitate, integral sau parțial,
pentru a cărui desfășurare se eliberează licența **Servicii de creare, implementare și de asigurare a
funcționării sistemelor informaționale automatizate
de importanță statală, inclusiv a produselor program**

Data eliberării licenței **27 martie 2017**

Valabilă pînă la **27 martie 2022**

**Semnătura conducătorului
autorității de licențiere**

**Grigore VARANIȚA
Director**



Notă: Licența este valabilă în condițiile în care sînt îndeplinite condițiile de autorizare comunicată de autoritatea de licențiere în scopul desfășurării activității specificată în licență.

ANEXĂ LA LICENȚĂ

Seria AC

Nr. 000934

Titular de licență

S.C. „DAAC SYSTEM INTEGRATOR” S.R.L.

Titularul de licență este obligat să respecte următoarele condiții de licențiere pentru desfășurarea activității:

Servicii de creare, implementare și de asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program

Titularul licenței are obligația de a respecta condițiile de licență pentru genul de activitate: „Servicii de creare, implementare și de asigurare a funcționării sistemelor informaționale automatizate de importanță statală, inclusiv a produselor program”, aprobate prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, nr. 33 din 04.11.2010.



AUTORIZAȚIA DE LA PRODUCATOR

TAIDEN®

www.taiden.com

mkt@taiden.com

TAIDEN INDUSTRIAL CO.,LTD.

TEL: (+86) 755-86621810 86621811 86621812 FAX: (+86) 755-86621813

6/F,BLOCKB,FUTURE PLAZA,6060QIAOXIANG RD,NANSHAN DISTRICT,

SHENZHEN,CHINA POSTCODE: 518053

To:

Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale

Adresa:

Republica Moldova, mun. Chișinău,

str. Vasile Alecsandri 1

Obiectul achiziției:

Sistem de conferință audio cu traducere simultană

MANUFACTURER'S CERTIFICATE

Whereas SHENZHEN TAIDEN INDUSTRIAL CO., LTD. Declare that DAAC System Integrator with its legal office address at 10, Calea Iesilor str., Chisinau, Republic of Moldova is TAIDEN exclusive distributor in Republic of Moldova. DAAC System Integrator is the only legal company authorized by TAIDEN to take order with all commercial enquiries and technical support within Republic of Moldova until cancellation of the exclusive contract. The service center of DAAC System Integrator is qualified to offer maintenance service of TAIDEN equipment.

Should you need any clarification, please contact us directly by the following contact information:

SHENZHEN TAIDEN INDUSTRIAL CO., LTD.

Atten: YIYUN WANG

Email: europa@taiden.com

Tel: (+86)755-86621801 FAX: (+86)755-86621813

Add: 6/F, Block B, Future Plaza, 6060 Qiaoxiang Rd, Nanshan District, Shenzhen, China 518053

Website: www.taiden.com

Yours Sincerely,

For and on behalf of
深圳市台电实业有限公司
SHENZHEN TAIDEN INDUSTRIAL CO.,LTD.


YIYUN WANG Signature(s)

Assistant manager

October 30, 2018



CERTIFICAT DE PARTENER

COMMISSION AUTHORIZATION

委托授权书

NO:AC-201-00

TAIDEN[®]
CONFERENCE SYSTEM

Regional Distributor Certificate

Now Consign: SC «DAAC SYSTEM INTEGRATOR» SRL

Work As Distributor In: Moldova To Sell **TAIDEN** Conference system

And To Take Order With All Work Of After Service

现 委 托

SC «DAAC SYSTEM INTEGRATOR» SRL

担任:摩尔多瓦代理商 负责**TAIDEN**会议系统

销售及一切售后服务工作

特 此 委 托

DATE OF COMMISSION:

[委托期限]

From Jan. 2018 To Dec. 2018
贰零壹捌年壹月至贰零壹捌年拾贰月

总经理: _____

TAIDEN INDUSTRIAL CO., LTD.

深圳市台电实业有限公司



GARANȚIA BANCARĂ

Beneficiar: Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale
adresa: mun. Chișinău, str. Vasile Alecsandri, nr.2
cod fiscal: 1007601000791

09 noiembrie 2018

GARANȚIE PENTRU OFERTĂ nr. CA 1192

mun. Chișinău

Stimați Domni,

1. În baza prezentării de către SC „Daac System Integrator” S.R.L., cu sediul pe str. Calea Ieșilor 10, mun. Chișinău, MD-2069, numărul de identificare de stat – codul fiscal 1006600054871, (numită în continuare “Ordonator”) a cererii de participare la Licitația publică din **14 noiembrie 2018** (numită în continuare “Concurs”), noi, B.C. „Moldova-Agroindbank” S.A., adresa: mun. Chișinău, str. Constantin Tănase 9/1, cod bancar AGRNMD2X, cod IBAN MD91NB000000000035213805, numărul de identificare de stat – codul fiscal 1002600003778 (numită în continuare “Garant”) ne asumăm angajamentul față de Beneficiar de a plăti suma de **7 700,00 (șapte mii șapte sute lei, 00 bani) MDL**, în condițiile în care, va surveni unul sau mai multe din următoarele cazuri:

- a) după expirarea termenului de depunere a cererii de participare la Concurs Ordonatorul își retrage sau își modifică cererea;
- b) după desfacerea plicurilor cu cererile de participare la Concurs, Ordonatorul refuză participarea la Concurs în perioada valabilității cererii indicată în condițiile Concursului;
- c) Ordonatorul nu acceptă rectificările erorilor aritmetice, efectuate de către grupul de lucru, erori depistate în timpul derulării Concursului;
- d) după înștiințarea Ordonatorului despre câștigul Concursului, în perioada valabilității cererii indicată în condițiile Concursului Ordonatorul:
 - i) nu semnează sau refuză semnarea contractului în corespundere cu instrucțiunile participanților la concurs.
 - ii) nu prezintă sau refuză să prezinte asigurarea executării contractului în corespundere cu instrucțiunile participanților la Concurs;
- e) Ordonatorul nu execută vreo condiție specificată în instrucțiunile participanților la Concurs înainte de semnarea contractului.

2. Noi, B.C. "Moldova-Agroindbank" S.A., ne asumăm angajamentul de a plăti suma în limitele indicate mai sus la primirea cererii scrise a Beneficiarului, cu condiția menționării în cererea de plată a survenirii unuia sau a mai multor din cazurile expuse mai sus și anexarea documentelor confirmative de rigoare.

3. Orice plată efectuată de către noi în cadrul acestei garanții, va avea ca efect reducerea proporțională a angajamentului nostru.

4. Prezenta garanție intră în vigoare la data de **14 noiembrie 2018** și este valabilă pînă la data de **13 decembrie 2018**, inclusiv.

5. Orice litigiu, apărut pe parcursul realizării prezentei garanții, va fi soluționat pe calea negocierilor. În cazul când părțile nu vor soluționa litigiile apărute prin negocieri, acestea vor fi soluționate în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

Victor Iuraș,

Vicepreședinte al
Comitetului de Conducere al băncii

Carolina Semeniuc,

Contabil – șef al băncii

ADRESA DE SERVICE AUTORIZAT DIN MOLDOVA

SC "DAAC System Integrator" SRL
IT Service Center
10 Calea Ieșilor str., Chișinău, Moldova, 2069-MD
Tel.: (+373 22) 509 777
E-mail: servicedesk@dsi.md

SERVICE CENTRU

1.1 Despre departament

Pentru realizarea lucrărilor de deservire, în cadrul companiei DAAC System Integrator activează un departament dedicat de Servicii Inginerești.

În prezent, în cadrul departamentului activează în jur de 50 de experți calificați. Majoritatea dintre ei au fost instruiți în străinătate la cursuri specializate și la seminare. Mulți dintre ei dețin certificate ale brand-urilor recunoscute la nivel mondial, cum ar fi Oracle, Dell, Diebold-Nixdorf, Cisco, Microsoft, APC by Schneider Electric, Apple, FG Wilson, și altele.

Departamentul este dotat cu echipament electronic specializat în valoare de peste 50 de mii de dolari și cu un depozit de piese de schimb în valoare de peste 400 de mii de dolari. De asemenea, centrul de deservire dispune de transport auto specializat pentru deservire pe teritoriul clientului.

1.2 Certificările noastre

Compania DAAC System Integrator deține statutul de Service Partner pentru:

- APC by Schneider Electric Authorized Depot Repair Service Center
- Apple Authorized Service Provider
- DellEMC Authorized Service Center
- OKI Authorized Service Center
- Zyxell Authorized Service Center
- Diebold Nixdorf Authorized Service Partner
- Hitachi Vantara Authorized Service Partner
- Oracle Authorized Service Partner

Acest lucru permite Departamentului de Servicii Inginerești să realizeze gratuit deservirea și reparația echipamentului pe bază de garanție de la producătorii indicați, indiferent de locul achiziționării lui.

CERTIFICAT DE PARTENER

1.3 Serviciile oferite

Setul de servicii oferite de către Departamentul de Deservire Tehnică include:

- "Hot-Line" – linia fierbinte de suport tehnic;
- "On-site service" – deservire, care presupune aflarea la sediul clientului;
- Diagnosticul echipamentului defectat;
- Instalarea echipamentului;
- Instalarea și configurarea software-ului;
- Notificarea clientului cu posibilitatea trimerii noilor versiuni ale programelor, driverelor dispozitivelor;
- Deservire pe bază de garanție;
- Deservire post-garanție;
- Suport tehnic;
- IT-outsourcing.

2 Service Desk

2.1 Serviciul Service Desk

Pentru asigurarea realizării eficiente a serviciilor tehnice în cadrul Departamentului de Deservire Tehnică se utilizează serviciul automatizat de suport tehnic (ServiceDesk) pe baza standardelor IT Infrastructure Library (ITIL) și managementul calității serviciilor IT (IT Service Management – ITSM). Recunoscută la nivel mondial, metodologia ITIL de realizare a serviciului de suport tehnic descrie cele mai bune practici de organizare a lucrului și de interacțiune între departamentele IT ale companiei.

Avantajele soluției pe baza ITIL/ITSM:

- Furnizarea serviciilor IT devine mult mai orientată spre client, acordul asupra calității serviciilor înlesnește îmbunătățirea relațiilor;
- Serviciile sînt descrise mai bine, în limbajul clientului și cu detaliile necesare;
- Control îmbunătățit al calității și costului serviciilor;
- Relație îmbunătățită între client și contractant;

Serviciul Service Desk integrat în cadrul companiei noastre îndeplinește funcțiile de primire și prelucrare a solicitărilor, incidentelor, cererilor de deservire, reclamațiilor, cererilor de substituire a detaliilor, precum și analiza ulterioară și interpretarea lor.

2.2 Avantajele utilizării sistemului Service Desk

- Punct unic de intrare pentru clienți – toate solicitările sînt primite pe un telefon multi-line, sau pe un e-mail unic;
- Simplificarea procedurii de restabilire a operațiunilor normale de prestare a serviciilor cu pierderi minime pentru clienți în cadrul nivelului de servicii convenit și a priorităților afacerii. Orice solicitare, parvenită prin intermediul Service Desk, trece prin următoarele etape:
 1. Primirea cererii, prima interacțiune cu clienții;
 2. Înregistrarea incidentului sau a cererii de deservire;
 3. Efectuarea evaluării inițiale a solicitării, încercarea de a o rezolva sau de a determina, cine poate să o rezolve;
 4. Numirea inginerului, responsabil de rezolvarea problemei;
 5. Identificarea problemei;
 6. Rezolvarea problemei;
 7. Determinarea necesității instruirii clienților;
 8. Închiderea incidentului și notificarea clientului.

3. Garanția

3.1 Dispoziții generale

- Deservirea pe bază de garanție constă în eliminarea gratuită a defectelor echipamentului prin diagnosticarea, configurarea și reparația părților sale componente sau a echipamentului integral. Compania DAAC System Integrator asigură deservire pe bază de garanție a echipamentului vîndut pe toată perioada termenului de garanție a lui. Termenul de garanție a echipamentului, timpul de reacție, locul deservirii (la locul instalării echipamentului sau în centrul de deservire) sînt indicate în contractul de livrare. Termenul de garanție începe din momentul recepționării sistemului.
- Eliminarea problemelor cu echipamentul aflat la deservire pe bază de garanție, se realizează pe baza solicitărilor depuse de către colaboratorii clientului.
- Rezolvarea problemelor conform solicitării depuse de către client poate fi realizată în felul următor:
 - a. Consultarea utilizatorilor la telefon pentru eliminarea problemelor de sine stătător;
 - b. Prin intermediul conectării de la distanță la echipament;
 - c. Inginerul merge la client, locul unde a fost instalat echipamentul, în cazul că există probleme cu echipamentul, care necesită reparație sau trebuie substituit.
- Reparația echipamentului defectat poate fi realizată pe loc, sau în centrul de deservire a contractantului.

- Clientul are dreptul să instaleze echipament adițional sau software de sine stătător. Atunci, însă, el preia responsabilitatea completă asupra corectitudinii instalării și utilizării. Contractantul poate oferi, dacă este necesar, suport consultativ gratis, însă solicitarea de îndeplinire a lucrărilor menționate va fi realizată cu plată conform prețurilor contractantului.
- Dacă în echipamentul de server sau în sistemul de păstrare sînt identificate elemente adiționale, care nu sînt indicate în caietul de sarcini, de exemplu, adaptoare de rețea, achiziționate de către client după livrarea echipamentului, deservirea pe bază de garanție se realizează numai pentru remedierea defectului, care nu este o consecință directă a utilizării unor astfel de elemente.

3.2 Ordinea, în care sînt realizate obligațiunile de garanție

- La recepționarea solicitării asupra defectului identificat la echipament sau din cauza problemelor în funcționarea sistemului, prima linie de suport tehnic a contractantului va depune eforturile pentru eliminarea de la distanță a problemei, dacă ea nu a apărut în urma defectelor la nivel de hardware;
- În cazul imposibilității rezolvării problemei de la distanță, șeful serviciului de suport numește un inginer responsabil și se ia hotărîrea de a merge la locul instalării echipamentului;
- Inginerul va fi pe loc nu mai tîrziu de ziua următoare lucrătoare;
- Inginerul ia decizia de a înlătura defectul la locul instalării sau de a livra echipamentul defect în centrul de deservire a contractantului. Livrarea echipamentului în centrul de deservire și înapoi se realizează din contul Beneficiarului.
- Determinarea cauzelor defectelor echipamentului în centrul de deservire se realizează în termen de 3 zile, după ce clientul va fi notificat asupra motivului defectului, a metodelor și termenelor de eliminare a lor;
- În cazul imposibilității realizării reparației, producătorul pregătește substituirea echipamentului. În cazul că se ia decizia de a substitui echipamentul sau părți componente ale acestuia, producătorul are dreptul să solicite de la Beneficiar materiale însoțitoare (documentație tehnică, purtători de informații, cabluri de conectare și altele), care fac parte din setul de livrare a echipamentului;
- Substituirea detaliilor defecte și a echipamentului integral se realizează conform regulilor stabilite de către producător. Contractantul va depune maxim efort pentru eliminarea defectelor, cu toate acestea termenul de reparație sau de substituire nu va depăși 30 de zile calendaristice;
- Livrarea echipamentului reparat sau a componentelor echipamentului se realizează din contul contractantului în limitele orașului Chișinău.

Informație suplimentară:

- Garanția pentru piesa de schimb originală, precum și pentru echipamentul integral, substituite pe perioada de garanție, expiră în momentul când se încheie termenul de garanție, conform contractului de cumpărare-vînzare;
- Toate detaliile și partile componente substituite conform garanției sînt proprietatea contractantului și se restituie acestuia de către Beneficiar la cerere;
- Incompatibilitatea hardware sau software cu alte echipamente ale clientului, care nu au fost menționate în cerințele față de echipamentul livrat în contractul de livrare, nu constituie o bază pentru reparația de garanție, pentru substituire sau returnare a detaliului;
- Contractantul se obligă să asigure confidențialitatea informației primite în timpul administrării rețelei clientului.

3. 3 Lucrări de mentenanță

Majoritatea problemelor de performanță a tehnicii de calcul se asociază cu desfășurarea prea tîrzie a întreținerii și a diagnosticului.

Diagnosticul realizat la timp permite reducerea considerabilă a numărului de disfuncții în sistem și identificarea problemelor ascunse, care pot duce în viitor la proasta funcționare a tehnicii informatice.

Lucrările de întreținere se desfășoară nu mai rar de o dată pe an pentru tehnica instalată în orașul Chișinău.

La diagnosticarea părții hardware a serverului, a unei stații de lucru sau a unui laptop, se verifică:

- Stabilitatea funcționării memoriei operative;
- Viteza de reacție a procesorului central;
- Starea discului rigid;
- Performanța adaptorului video;
- Regimul de temperatură a părților componente ale echipamentului;

La diagnosticarea software-ului, se verifică:

- Starea registrului memoriei operative;
- Prezența erorilor în File System;
- Prezența actualizărilor critice ale sistemului operațional.

Profilaxia (deservirea) computerului include:

- Corectarea erorilor în sistemul de fișiere și registrul sistemului operațional;
- Verificarea contra virusilor și altor software-uri rău intenționate;
- Instalarea actualizărilor necesare de software;
- Crearea copiilor de rezervă a registrului și punctelor de control, restabilirea stărilor stabile ale sistemului;
- Back up al informațiilor importante atât în interiorul discului dur, cât și pe purtătorii mobili de informație.

Acțiunile îndeplinite în cadrul lucrărilor de întreținere:

- Se realizează anchetarea utilizatorilor asupra problemelor existente;
- Se verifică starea programului antivirus. Se actualizează baza de date a programului antivirus;
- Se analizează Event Viewer în vederea identificării prezenței erorilor de sistem cu scopul de a le elimina;
- Se verifică locul documentelor, cu care lucrează utilizatorul. Documentele trebuie să fie sau pe un disc logic, diferit de cel de încărcare, sau într-o mapă separată, alocată pe server. Dacă este necesar, se oferă consultație utilizatorului și ajutor la migrarea documentelor;
- Se verifică volumul spațiului liber pe discul dur, se șterg fișierele temporare. În cazul, în care nu este spațiu necesar pe discul dur, utilizatorului i se dau recomandări, cum ar putea să sporească spațiul liber ștergînd informație inutilă sau programe;
- Se verifică dacă pe discul dur există erori logice și fizice și se elimină erorile identificate;
- Se elimină disfuncțiile, de care se plîngea utilizatorul, dacă ele nu au fost eliminate după realizarea tuturor procedurilor;
- Se verifică starea unității de sistem, dacă se depistează prea mult praf, unitatea de sistem va fi curățată. După încheierea procedurii trebuie să verificați că la reconectarea unității de sistem, toate cablurile au fost conectate corect și sigur;
- Se verifică monitorul, așa încît el să fie configurat pentru funcționare optimă – rezoluție/luminozitate/contrast;
- Se verifică performanța UPS-ului și a perifericelor.

4. Suportul post-garanție

4.1 Dispoziții generale

După încheierea perioadei de garanție a echipamentului, poate fi oferit suport post-garanție pentru detalii separate, pentru noduri și pentru părțile componente mari în dependență de termenul de exploatare, începând din momentul achiziționării.

Deservire tehnică unică.

Acest tip de deservire corporativă a organizațiilor este ieftin, dar un mod destul de eficient de a rezolva problemele apărute la tehnica de calcul.

Avantajul lui – economisește mijloacele financiare, deoarece lipsesc plecările programate la Beneficiar.

Deservire tehnică în bază de abonament.

Deservirea în bază de abonament presupune realizarea de către colaboratorii noștri a întregii game de lucrări pentru asigurarea funcționării neîntrerupte a echipamentului, inclusiv lucrări de întreținere preventivă, consultări telefonice, plecări operative la client.

Tipurile de echipamente deservite

Departamentul de deservire tehnică oferă suport următoarelor tipuri de echipament:

- Calculatoare personale și periferice, inclusiv laptop-uri, monitoare, imprimante, scanere, multifuncționale și altele;
- Servere și echipament de rețea;
- Bancomate Legacy Wincor Nixdorf, Legacy Diebold, Diebold Nixdorf și NCR;
- Surse de alimentare neîntreruptibilă APC BY SCHNEIDER ELECTRIC , de la aparate slabe pentru birou pînă la cele industriale de cîteva sute de kilowatt.
- Generatoare diesel de putere mică și mare.
- Sisteme de răcire a camerelor de server – Cooling (pe bază de freon sau apă);
- Imprimante lineare OKI, Printronix.

4.2 Ordinea de realizare a obligațiilor post-garanție

- Recepționarea echipamentului pentru deservirea post-garanție se realizează de către personalul contractantului. Dacă între data de expirare a termenului de garanție și recepționării pentru deservire există un interval de timp, atunci echipamentul este expus în mod obligatoriu unei expertize tehnice preliminare.

- Dacă în procesul de expertiză tehnică a echipamentului vor fi identificate piese defecte sau epuizate, aceste date vor fi fixate în documentul expertizei tehnice.
- Echipamentul va fi primit pentru deservire după eliminarea tuturor defectelor identificate.
- Eliminarea defectelor identificate în timpul expertizei tehnice poate fi realizată de sine stătător de către client sau de către contractant, dacă va fi împuternicit de către client. Eliminarea defectelor se realizează contra plată conform listei de prețuri ale contractantului.
- Suportul post-garanție poate fi oferit în dependență de planul ales de către client, în următoarele variante:
 - a. deservire fără piesele de schimb incluse: contractantul realizează suportul complet al echipamentului, însă piesele defecte schimbate sînt plătite de către client;
 - b. prelungire standard a termenului de garanție: lucrul și substituirea detaliilor din contul contractantului;
 - c. prelungirea termenului de garanție cu timp garantat de restabilire: lucrul și piesele de schimb din contul contractantului, timpul de restabilire a performanței echipamentului în dependență de planul de deservire ales de către client. Timpul minim de restabilire – 8 ore.
- Eliminarea problemelor echipamentului, care se supune deservirii post-garanție se realizează pe baza cererilor depuse de către colaboratorii clientului. Regulile de depunere a cererilor pentru deservirea post-garanție sînt analoge celor de garanție.
- Rezolvarea problemelor conform cererii depuse de către client poate fi realizată:
 - a. prin consultarea telefonică a utilizatorilor cu scopul de a elimina problema de sine stătător
 - b. prin intermediul conectării de la distanță la echipament
 - c. inginerul contractantului merge la locul echipamentului în cazul că echipamentul prezintă defecte, care trebuie reparate sau sînt necesare substituiri ale pieselor.
- Repararea echipamentului defectat poate fi realizată pe loc, sau în centrul de deservire a contractantului. Varianta de deservire este aleasă de către contractant, reieșind din complexitate, acțiunile sale fiind discutate cu colaboratorii clientului.

5. Outsourcing

IT-outsourcing – reprezintă predarea completă pentru deservire a sistemelor informaționale.

Avantajele principale ale outsourcing-ului pentru companii:

- Concentrarea asupra business-proceselor principale;
- Obținerea unui nivel mai înalt de servicii;
- Reducerea cheltuielilor pentru infrastructura IT;
- Predarea și minimizarea riscurilor operaționale de proces;

Parametrii de deservire:

Regimul standard de livrare a serviciilor companiei:

5x8, în timpul de lucru.

În dependență de necesitățile clientului deservirea poate fi livrată în regimuri:

- 5x12 – 12 ore în zilele de lucru
- 5x24 – în regim non-stop în zilele de lucru
- 7x24 – în regim non-stop 365 de zile pe an sau în alt regim solicitat de către client.

Timpul de reacție (timpul între înregistrarea cererii și începerea lucrărilor de eliminare a problemelor) depinde de parametrii contractului și prioritățile cererii.

Conform standardelor, timpul de reacție pentru incidente (defecțiuni în performanța echipamentului) constituie 4 ore, însă pentru sarcini cu prioritate înaltă poate fi în jur de o oră.

DATE TEHNICE