

Declarație de prestare a serviciilor

Prin prezenta Declarație, compania BTS Pro SRL declară pe proprie răspundere că va asigura prestarea serviciilor propuse la COP nr. **ocds-b3wdp1-MD-1626782945027** din data **02.08.2021**, achiziționarea: **Servicii SW Subscription & Support Renewal antivirus software (Kaspersky) - repetat.**

1. **Orele de lucru:** Interval de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00, 5 zile lucrătoare
2. **Termen de reacție:** În cazul parvenirii solicitărilor de suport sunt prezentați în tabelul de mai jos:

Neconcordanța	Descriere	Timp maxim de reacție	Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile)	Confirmare de îndeplinire
Critică	Problemă care afectează funcționalitatea întregului software.	Timp maxim de reacție – 2 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității – 8 ore	DA
Înaltă	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării software-ului.	Timp maxim de reacție – 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității – 16 ore	DA
Medie	Probleme ce țin de dereglările funcționalității software-ului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție – 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității – 40 ore	DA
Redusă	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității software-ului.	Timp maxim de reacție – 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității – 80 ore	DA

Excepții: cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script

Ofertantul: „BTS Pro” S.R.L.

Nume: *Gnidaș Bogdan*

În calitate de: *Manager în comerț*

