

RSD Service Centru

Adresa:

Reliable Solutions Distributor

Alexandru cel Bun 85, Chişinău, Moldova, MD 2012

Telefon: +373 22 022585

E-Mail: support@rsd.md

Informații departamentul tehnic

Pentru realizarea lucrărilor de deservire a produselor comercializate de către compania *ICS Reliable Solutions Distributor*, dispune de personal pentru Servicii Inginerești.

Specialiștii din cadrul Departamentului dispun de calificarea specializată și au fost instruiți în străinătate la diferite cursuri specializate și seminarii.

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 bunurilor pe baza de garanție;
- Deservire post-garanție;
- Suport tehnic;

Serviciile de deservire oferite pe bază de garanție

În perioada de garanție, este asigurat constatarea (diagnosticarea) unei defecțiuni în maxim 4 ore lucrătoare (în zilele de lucru, intervalul de timp 08:00 - 18:00), în cazul în care la necesitatea Beneficiarului executarea lucrărilor de diagnosticare se efectuează în orele /zilele nelucrătoare, termenul de diagnosticare poate fi extins până la 5 zile lucrătoare.

Înlăturarea problemei nu va depăși 7 zile lucrătoare, sau după complexitatea problemei apărute termenii vor fi discutați cu beneficiarul după diagnosticarea problemei.

Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate. La solicitarea Beneficiarului, lucrările de remediere a defecțiunilor vor fi executate și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare, iar costurile vor fi discutate din prealabil cu Beneficiarul.

Toate lucrările de deservire și reparație a Bunurilor se vor executa la sediul Beneficiarului ori la *Service Centrul ICS Reliable Solutions Distributor*, fiecare situație fiind abordată individual și discutată cu Beneficiarul despre modul cel mai optim pentru înlăturarea defecțiunilor.

Toate serviciile legate de înlăturarea defecțiunilor (pieselor defecte) sau problemelor (inclusiv corespondența cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb și celor defectate, etc.)

vor fi efectuate de către ICS Reliable Solutions Distributor. Garanția include costul pieselor și al manoperei.

Lucrările de suport vor include următoarele:

- diagnosticarea componentelor;
- schimbarea sau repararea componentelor;
- efectuarea lucrărilor de suport și upgrade a softului firmware și a celui care asigură funcționalitatea echipamentului.

Accesul la service centru RSD se poate realiza prin deschiderea unui tichet la e-mailul *ICS Reliable Solutions Distributor*.

Date contact Service Centru:

Telefon: +373 22 022585

E-Mail: support@rsd.md