

**SERVICE AUTORIZAT DIN MOLDOVA**

SC "DAAC System Integrator"  
IT Service Center  
10 Calea Iesilor str., Chişinău, 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 deservire tehnică.

in prezent, în cadrul departamentului activează în jur de 50 de experti calificați. Majoritatea dintre ei au fost instruiți în străinătate la cursuri specializate la seminare. Multi dintre ei detin certificate ale brand-urilor recunoscute la nivel mondial, cum ar fi Oracle, Dell, CISCO, Microsoft, APC, 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 detine statutul de Service Partner pentru:

- APC by Schneider Electric Authorized Depot Repair Service Center
- Apple Authorized Service Provider
- Dell&EMC 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 Deservire Tehnică să realizeze gratuit deservire și reparatia echipamentului pe bază de garanție de la producătorii indicați, indiferent de locul achiziționării lui.

**1.3 Serviciile oferite**

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

"Hot-Line" — linia fierbinte de suport tehnic;



MD 2069, Moldova,  
Chişinău, Calea Ieşilor, 10



(+373 22) 509-709  
(+373 22) 509-710



www.integrator.md  
info@daac-system.md

- "On-site service" — deservire, care presupune aflarea la sediul clientului;
- Diagnosticul echipamentului defectat;
- Instalarea echipamentului;
- Instalarea și configurarea software-ului;
- Notificarea clientului cu posibilitatea trimiterii 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 clienți și contractanți;

Serviciul Service Desk integrat în cadrul companiei noastre îndeplinește funcțiile de primire și prelucrare a solicitărilor, incidentelor, cererilor de deservire, reclamațiilor, cererilor de substituție 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 convenite și priorităților afacerii.

Orice solicitare, parvenită prin intermediul Service Desk, trece prin următoarele etape:

1. Primirea cererii, prima interacțiune cu clientii;
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 clientilor;
8. Închiderea incidentului și notificarea clientului.





### 3. Garantia

#### 3.1 Dispozitii generale

- Deservirea pe bază de garantie constă în eliminarea gratuită a defectelor echipamentului prin diagnosticarea, configurarea și repararea părților sale componente sau a echipamentului integral. Compania DAAC System Integrator asigură deservire pe bază de garantie a echipamentului vândut pe toată perioada termenului de garantie a lui. Termenul de garantie a echipamentului, timpul de reacție, locul deservirii (la locul instalării echipamentului sau în centrul de deservire) sînt indicate în contractul de livrare. Termenul de garantie începe din momentul recepționării sistemului.
- Eliminarea problemelor cu echipamentul aflat la deservire pe bază de garantie, 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 reparatie sau trebuie substituit.
- Reparatia echipamentului defectat poate fi realizată pe loc, sau în centrul de deservire a contractantului.
- Clientul are dreptul să instaleze echipament aditional 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 aditionale, care nu sînt indicate în caietul de sarcini, de exemplu, adaptoare de rețea, achiziționate de către client după livrarea echipamentului, deservirea pe bază de garantie 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 garantie

- 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 hotărîrea de a elimina defectul la locul instalării sau de a livra echipamentul defect în centrul de deservire a contractantului. Livrarea echipamentului în centrul de deservire se realizează din contul clientului.
- Pe perioada de garantie nu se livrează tehnică echivalentă;
- 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 hotărîrea de a substitui echipamentul sau numai părți componente ale lui, producătorul are dreptul să solicite de la client materiale însoțitoare (documentație tehnică, purtători de informații, cabluri de conectare și altele), care intră în setul de livrare a echipamentului;



- Substituirea detaliilor defecte; i a echipamentului integral se realizează conform regulilor stabilite de către producător. Contractantul va depune maxim efort pentru eliminarea defectelor, cu toate acestea termenul de reparatie sau de substituie nu va depăsi 30 de zile calendaristice;
- Livrarea echipamentului reparat sau a componentelor echipamentului se realizează din contul contractantului în limitele orasului Chisinau.

Informatie suplimentară:

- Garantia pentru piesa de schimb originală, precumsi pentru echipamentul integral, substituite pe perioada de garantie, expiră în momentul când se încheie termenul de garantie, conform contractului de cumpărare-vînzare;
- Toate detaliile si nodurile substituite conform garantiei sînt proprietatea contractantului si se restituie la cerere;
  - Incompatibilitatea hardware sau software cu alte echipamente ale clientului, care nu au fost mentionate în cerintele fată de echipamentul livrat în contractul de livrare, nu constituie o bază pentru reparatia de garantie, pentru substituie sau returnare a detaliului;
- Contractantul se obligă să asigure confidentialitatea informatiei primite în timpul administrării rețelei clientului.

### 3. 3 Lucrări de întretinere

Majoritatea problemelor de performanță a tehnicii de calcul se asociază cu desfășurarea prea tîrzie a întretinerii si a diagnosticului.

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

Lucrările de întretinere se desfășoară nu mai rar de o dată pe an pentru tehnica instalată în orasul Chisinau.

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

- Stabilitatea functionării memoriei operationale;
- Viteza de reactie a procesorului central;
- Starea discului dur;
- Performanta adaptorului video;
- Regimul de temperatură a părților componente ale computerului;

La diagnosticarea software-ului, se verifică:

- Starea registrului memoriei operationale;
- Prezenta erorilor în sistemul de fisiere;
- Prezenta actualizărilor critice ale sistemului operational.

Profilaxia (deservirea) computerului include:

- Corectarea erorilor în sistemul de fisiere si registrul sistemului operational;
- Verificarea contra virusilor si altor software-uri rău intentionate;



MD-2069, Moldova,  
Chisinau, Calea Iesilor, 10



(+373 22) 509-709  
(+373 22) 509-710



www.integrator.md  
info@daac-system.md



- Instalarea actualizărilor necesare de software;
- Crearea copiilor de rezervă a registrului 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 prezentei 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 consultanță utilizatorului 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 ștergând 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 plângea 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 încât el să fie configurat pentru funcționare optimă – rezoluție/luminozitate/contrast;
- Se verifică performanța UPS-ului și a perifericelor.

## 4. Suportul post-garanție

### 4.1 Dispozitive generale

După încheierea perioadei de garanție a echipamentului, poate fi oferit suport post-garanție pentru detalii separate, pentru noduri sau 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 client.

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;



MD-2069, Moldova,  
Chișinău, Calea Ieșilor, 10

(+373 22) 509-709  
(+373 22) 509-710

www.integrator.md  
info@daac-system.md



- Bancomate Wincor Nixdorf, Diebold si NCR;
- Surse de alimentare neîntreruptibilă APC, de la aparate slabe pentru birou pînă la cele industriale de cîteva sute de kilowati.
- Generatoare diesel de putere mica și mare.
- Sisteme de răcire a camerelor de server (pe bază de freon sau apă); -  
Imprimante lineare O1<1, Printronix.

Si multe altele.

#### 4.2 Ordinea de realizare a obligatiilor post-garantie

- Receptionarea echipamentului pentru deservirea post-garantie se realizează de către personalul contractantului. Dacă între data de expirare a termenului de garantiei receptionării 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 preturi ale contractantului.
- Suportul post-garantie poate fi oferit în dependentă 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 garantie: lucrul si substituirea detaliilor din contul contractantului;
  - c. prelungirea termenului de garantie cu timp garantat de restabilire: lucrul si piesele de schimb din contul contractantului, timpul de restabilire a performantei echipamentului în dependentă de planul de deservire ales de către client. Timpul minim de restabilire — 8 ore.
- Eliminarea problemelor echipamentului, care se supune deservirii post-garantie se realizează pe baza cererilor depuse de către colaboratorii clientului. Regulile de depunere a cererilor pentru deservirea post-garanție sînt analoge celor de garantie.
- 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 substituirii 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, reiesind din complexitate, adunite sale fiind discutate cu colaboratorii clientului.



#### 4. Outsourcing

IT-outsourcing reprezintă predarea completă pentru deservire a sistemelor informatonale. 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 operationale de proces;

Parametrii de deservire:

Regimul standard de livrare a serviciilor companiei:

5<8, în timpul de lucru.

in dependentă de necesitățile clientului deservirea poate fi livrată în regimuri:

- 5x12 — 12 ore în zilele de lucru
- 5<24 — 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 (defectiuni în performanța echipamentului) constituie 4 ore, însă pentru sarcini cu prioritate înaltă poate fi în jur de o oră.

