

**Declarație**  
**privind Serviciul suport clientelă**

În cadrul Moldtelecom SA funcționează Serviciul Suport Clienți, destinat exclusiv deservirii clienților business. Astfel este asigurată deservirea și soluționarea rapidă a solicitărilor parvenite. În cadrul Serviciul Suport Clienți este organizată o linie directă de contact destinată clienților de importanță majoră ce utilizează servicii transport date.

De asemenea, va fi desemnată o persoană responsabilă de relația cu Beneficiarul în scopul executării calitative a contractului respectiv.

Totodată, în scopul identificării și rezolvării deranjamentelor la nivelul infrastructurii rețelei de telecomunicații din Moldova, în cadrul S.A.”Moldtelecom” funcționează un centru performant de management al rețelei - **Network Operation Center (NOC)**. Centrul permite monitorizarea dintr-un singur punct a infrastructurii de rețea - 24/24 ore: rețelele de cablu optic și sistemele de transmisiuni, rețelele de transport DWDM/IPMPLS, IP domene, rețeaua de telefonie fixă și ADSL, obiectele rețelei NGN, cu posibilitatea intervenirii prin intermediul managementului centralizat.

Acest Centru este cea mai avansată soluție de identificare și rezolvare a deranjamentelor la nivelul infrastructurii rețelei de telecomunicații din Moldova.