

RSD Service Centru

Adresa:

Reliable Solutions Distributor

Alexandru cel Bun 85, Chișinău, Moldova, MD 2012

Telefon: +373 22 022585

E-Mail: support@rsd.md

Despre departamentul tehnic

Pentru realizarea lucrărilor de deservire, în cadrul companiei Reliable Solutions Distributor activează un departament dedicat de Servicii Inginerești. Specialiștii din cadrul Departamentului 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 trimiterii noilor versiuni ale programelor, driverelor dispozitivelor;
- Deservire 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. Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea și testarea funcționării adecvate a lor. La solicitarea Beneficiarului, lucrările de remediere a defecțiunilor vor fi executate și în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare.

Toate lucrările de deservire și reparație a Bunurilor se vor executa în sediul Beneficiarului de către personalul calificat al RSD, utilizând componente noi livrate de producătorul Bunurilor. În cazul unor defecțiuni mai grave, Bunurile se vor transporta la centrul de deservire autorizat de către RSD. 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 RSD și din contul RSD. 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 mail-ul support@rsd.md și tel. 022 210 208.