

## **RSD Service Centru**

**Adresa:**

**Reliable Solutions Distributor**

**Alexandru cel Bun 85, Chişinău, Moldova, MD 2012 Telefon: +373 22 022585**

**E-Mail: [support@rsd.md](mailto:support@rsd.md)**

### **Despre departamentul tehnic**

Pentru realizarea lucrărilor de deservire, în cadrul companiei Reliable Solutions Distributor activează un departament dedicat de Servicii Inginereşti. Specialiştii din cadrul Departamentului au fost instruiţi în străinătate la diferite cursuri specializate şi seminare.

### **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 şi configurarea software-ului;
- Notificarea clientului cu posibilitatea trimiterii noilor versiuni ale programelor, driverelor dispozitivelor;
- Deservire pe baza de garanţie;
- Deservire post-garanţie;
- Suport tehnic;

### **Serviciile de deservire oferite pe bază de garanţie**

În perioada de garanţie, este asigurat constatarea (diagnosticarea) unei defecţiuni 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 depăşi 7 zile lucrătoare. Înlăturarea problemei presupune repararea sau substituirea componentelor defectate, instalarea, configurarea şi testarea funcţionării adecvate a lor. La solicitarea Beneficiarului, lucrările de remediere a defecţiunilor vor fi executate şi în afara orelor de lucru, sau în zilele nelucrătoare.

Toate lucrările de deservire şi reparaţie a Bunurilor se vor executa în sediul Beneficiarului de către personalul calificat al RSD, utilizând componente noi livrate de producătorul Bunurilor. În cazul unor defecţiunii mai grave, Bunurile se vor transporta la centrul de deservire autorizat de către RSD. Toate serviciile legate de înlăturarea defecţiunilor (pieselor defecte) sau problemelor (inclusiv corespondenţa cu producătorul, transportarea, vămuirea pieselor de schimb si celor defectate, etc.) vor fi efectuate de către RSD si din contul RSD. Garanţia include costul pieselor şi 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 asigura funcționalitatea echipamentului.

Accesul la service centru RSD se poate realiza prin deschiderea unui tichet la mail-ul support@rsd.md si tel. 022 022585.

