

Descrierea serviciilor, condițiile de prestare a serviciilor

Pe durata contractului de deservire, compania S&T va efectua deservirea tehnică a echipamentului, va efectua deservire profilactică la cererea Clientului și, în caz de necesitate, va înlocui componentele defectate. Prestarea serviciilor se realizează în locul exploatării echipamentului.

Oferta include piesele de schimb necesare, lucrările de înlocuire a acestora, deplasarea specialistului la locul exploatării echipamentului și alte cheltuieli aferente.

Clientul poate apela la centrul de deservire pentru cererea deservirii și anunțarea problemelor apărute prin telefon și e-mail. Numerele de telefon și adresa de email va fi comunicată colaboratorilor Clientului suplimentar.

Serviciile de deservire vor fi prestate în **zilele de lucru** (de luni până vineri), cu excepția zilelor de ordină, **de la orele 8:00 până la 18:00**.

Din moment ce a fost anunțat despre defecțiune, Executorul va începe activitatea de depistarea a cauzei aceste nu mai târziu **decât peste o oră**, cu excepția cazului în care Clientul va fixa alt timp, mai târziu.

Executorul se obligă să realizeze diagnosticul problemei pe parcursul a cel mult **o zi de lucru**. Executorul se obligă să transmită Clientului informație despre starea problemei.

Executorul se obligă să înlăture defecțiunea echipamentului (înlocuirea componentelor defectate, instalarea și testarea performanței) pe parcursul a cel mult **zece zile lucrătoare**, cu excepția cazului în care Clientul va fixa alt termen, mai târziu.

Procedurile de menținere și suport

1. **Înregistrarea adresării.** În cazul apariției unei probleme, Clientul va comunica aceasta centrului de deservire S&T Mold. Clientul comunică S&T Mold următoarea informație:
 - a. Informația despre echipamentul defectat – numărul modelului, numărul de serie, denumirea dispozitivului
 - b. Descrierea problemei – simptome, caracterul defecțiuniS&T Mold îi comunică Clientului un număr unic, acordat adresării.
S&T Mold va transmite Clientului numerele de telefon și adresele de e-mail pentru comunicarea cu centrul de deservire.
2. **Diagnosticul.** Din momentul recepționării adresării S&T Mold va începe activitate de determinare a elementului defectat. Diagnosticul începe nu mai târziu de oră din momentul înregistrării adresării. Pentru efectuarea diagnosticului S&T Mold se poate adresa Clientului pentru a concretiza informația primită, pentru a primi date suplimentare despre defecțiune, sau poate trimite reprezentantul său să efectueze diagnosticul la locul exploatării echipamentului.
3. **Escaladare.** Dacă va fi necesar S&T Mold va escalada problema în serviciul de suport tehnic Fortinet.
4. **Comanda și înlocuirea componentelor.** În cazul în care în rezultatul diagnosticului a fost constatat că pentru a înlătura problema este nevoie de a înlocui unul sau mai multe componente, S&T Mold plasează comanda pieselor de schimb respective la Fortinet. S&T Mold se obligă să utilizeze pentru reparații doar piese de schimb originale, primite de la Fortinet și recomandate de Fortinet pentru reparația echipamentului respectiv. S&T Mold se obligă să depună orice efort necesar pentru obținerea pieselor de schimb necesare în termene cât mai scurte.
5. **Piese de schimb defectate.** Clientul transmite S&T Mold piesele de schimb defectate imediat ce au fost înlocuite.

6. **Statutul adresării.** La cererea Clientului S&T Mold se obligă să-i comunice statutul adresării. S&T Mold se obligă să informeze Clientul despre orice întârzieri în efectuarea reparației echipamentului, despre cauzele apariției acestora și măsurile întreprinse pentru a le înlătura.

Timpul mediu de reacție și reparație pentru tehnica de calcul

Timpul de reacție reprezintă durata de timp din momentul înregistrării adresării despre defecțiune până la începerea lucrărilor de diagnostic și înlăturare a defecțiunii. Timpul de reacție nu va depăși una oră.

Timpul de reparație reprezintă durata de timp din momentul înregistrării adresării despre defecțiune până la terminarea reparației. Reparația se consideră efectuată, atunci când componentul defectat a fost înlocuit, instalat și a fost testată performanța acestuia cu succes. Timpul de reparație nu va depăși 10 zile lucrătoare.

Organizarea și asigurarea suportului „hot-line”

Pentru comunicare cu centrul de deservire și înregistrarea adresării Clientului îi vor fi transmise numerele de telefon și adresele de e-mail ale centrului de deservire.

S&T Mold va recepționa adresări de suport tehnic din partea Clientului în zile de lucru (de luni până vineri), cu excepția zilelor de odihnă, de la orele 8:00 până la 18:00.

Dotarea cu personal și calificările confirmate ale personalului

S&T Mold dispune de personalul tehnic, instruit în domeniul deservirii echipamentului respectiv.

Serviciul Suport Tehnic poate fi contactat prin intermediul:

- tel: +373 22 83 79 59 (absolut toate apelurile sunt înregistrate)
- mail: servicedesk@snt.md;
- sistemul online de asistență tehnică este disponibil la <http://servicedesk.snt.md>

Cu stimă,

Andrei Cojocari, Chief Commercial Officer

S&T MOLD S.R.L., str. Calea Iesilor 8, Chișinău, MD-2069, Republica Moldova

Semnat: _____