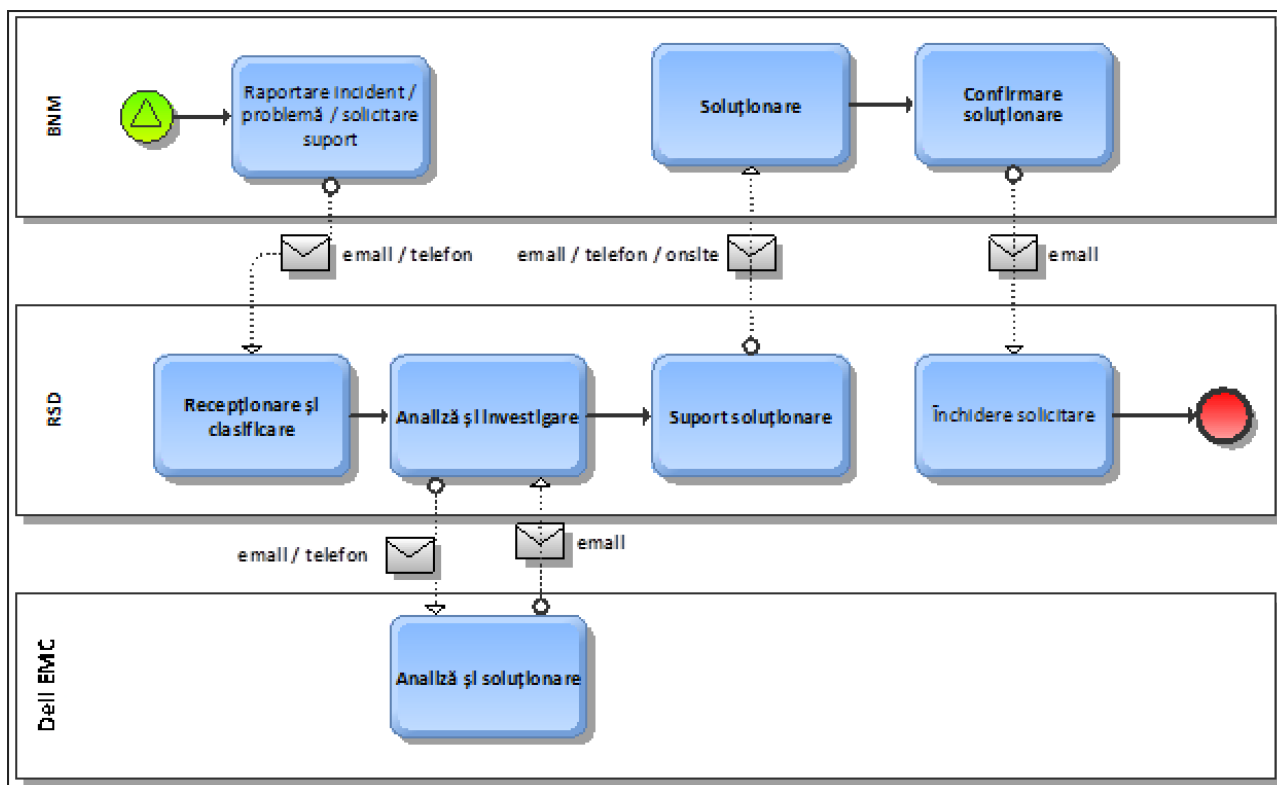


1. Modelul de prestare a Serviciilor

1.1. Servicii de suport

Modelul general de prestare a serviciilor de suport este prezentat în diagrama de mai jos.



Beneficiarul va raporta incidentele și problemele ivite la utilizarea echipamentului DELL EMC, precum și va face solicitări de suport consultativ la utilizarea aplicației, prin contactarea Serviciului Suport Clienți al Prestatorului.

Serviciul Suport Clienți poate fi contactat prin următoarele modalități:

- E-mail: support@rsd.md;
- Telefon: 022 210 208

La plasarea unei solicitări/incident de suport, Beneficiarul stabilește gravitatea solicitării/incidentului, considerând regulile de clasificare a solicitării/incidentului. Ulterior, este determinată prioritatea de soluționare a solicitării/incidentului conform modelului de clasificare a solicitărilor prezentat în tabelele de mai jos.

Clasificarea gravității	Descrierea clasificării
Majoră / Înaltă	Probleme care afectează grav funcționalitatea echipamentului sau a unor componente ale echipamentului și necesită acțiuni corective imediate
Medie	Probleme care afectează parțial funcționalitatea echipamentului fără a fi afectate funcționalitățile de bază
Minoră / Joasă	Problemele ce nu sunt legate de capacitatea de procesare a datelor și nu afectează semnificativ funcționalitatea echipamentului

Serviciului Suport Clienți al Prestatorului al Prestatorului poate contacta persoana ce a plasat solicitarea/incidentul, pentru a preciza informația oferită de Beneficiar. În comun acord cu aceasta, Prestatorul poate revizui clasificarea solicitării. Beneficiarul are de asemenea posibilitatea ca ulterior să revizuiască clasificarea stabilită inițial. Revizuirea poate fi necesară în funcție de progresele soluționării solicitării/incidentului.

Prestatorul va diagnostica cauza solicitării/incidentului și va identifica măsurile necesare a fi întreprinse pentru soluționarea solicitării/incidentului. Pe tot parcursul soluționării solicitării/incidentului, Prestatorul va oferi informație Beneficiarului privind progresele făcute în vederea soluționării solicitării/incidentului.

Persoanele responsabile ale Prestatorului pot solicita implicarea la gestiunea solicitării/incidentului a persoanelor responsabile ale Beneficiarului. Conlucrarea este necesară în vederea diminuării impactului asociat solicitării/incidentului și soluționării operative a acesteia.

O solicitare/incident se consideră soluționată atunci când incidentul ce a servit cauză plasării solicitării a fost depășit, problema soluționată, suportul consultativ furnizat la nivelul așteptat. După soluționarea solicitării/incidentului, Beneficiarul va expedia un email de confirmare a soluționării satisfăcătoare a solicitării.

Toate solicitările/incidentele plasate de Beneficiar sunt înregistrate în cadrul Sistemului Service Desk al Prestatorului. În Sistem este păstrată informația privind istoria acțiunilor aferente gestiunii solicitării/incidentului, până la soluționarea completă. Beneficiarul poate solicita și obține informația aferentă gestiunii acestora.

Prestatorul va utiliza informația privind solicitările/incidentele plasate de Beneficiar în scopul îmbunătățirii calității serviciilor și neadmiterii repetării incidentelor.

Prestatorul încurajează Beneficiarul să raporteze orice suspiciune de incident sau problemă în utilizarea soluției. Acest fapt va permite îmbunătățirea continuă a nivelului serviciilor prestate.

În cazul în care solicitarea/incidentul nu va putea fi soluționată local, Prestatorul va escala cazul către Service centru Autorizat Dell EMC. Interacțiunea cu Producătorul este responsabilitatea Prestatorului. Beneficiarul va fi informat despre progresul soluționării solicitării/incidentului.

În scopul obținerii informației relevante soluționării solicitării/incidentului Beneficiarului și soluționării acesteia în timp util, reprezentanții Prestatorului se pot deplasa la sediul BNM. Situațiile ce necesită prezența on-site a Prestatorului se vor agree de comun acord.