

Declarație RSD privind asigurarea suportului tehnic și mentenanței

În cadrul licitației „Implementarea Platformei Integrate de Monitorizare (repetat)”, dorim să clarificăm modul în care Î.C.S. Reliable Solutions Distributor (RSD) va gestiona furnizarea serviciilor de suport tehnic, mentenanță și garanție pe întreaga durată a contractului.

RSD va acționa ca **unic punct de contact** pentru client pe toată perioada contractuală de 3 ani, asigurând o experiență unificată și coerentă. Clientul nu va fi nevoit să interacționeze direct cu niciunul dintre producători, toate solicitările urmând a fi centralizate prin RSD.

Suportul tehnic va fi organizat astfel încât să asigure un flux clar și eficient, după cum urmează:

- **Nivelul 1 (primă linie de suport):** Echipa RSD intervine direct pentru a prelua, analiza și soluționa problemele de complexitate redusă, asigurând răspuns prompt și documentare riguroasă.
- **Nivelul 2 și Nivelul 3:** Problemele ce necesită intervenția specializată a producătorilor vor fi escaladate de către RSD către partenerii corespunzători (fiecare responsabil de componentele sale), în baza acordurilor de parteneriat și SLA-urilor în vigoare. Chiar și la aceste niveluri, RSD va rămâne punctul de legătură, urmărind permanent evoluția cazului și intervenind pentru a urgenta rezolvarea.

Această abordare asigură clientului un proces fluid, eliminând fragmentarea răspunderii între producători și garantând respectarea timpilor de răspuns și de intervenție stabiliți în caietul de sarcini.

Pentru o gestionare eficientă a solicitărilor și o transparență completă, RSD pune la dispoziție:

- un **portal online dedicat**, prin care pot fi înregistrate și urmărite solicitările în regim 24/7;
- o **linie telefonică directă**, funcțională 24/7, pentru situații critice sau urgente.



Toate interacțiunile și actualizările sunt înregistrate într-un sistem centralizat de management al incidentelor, la care clientul are acces pentru monitorizarea permanentă a statusului cazurilor.

RSD va coordona proactiv activitățile echipelor tehnice ale celor patru producători, organizând periodic întâlniri de aliniere și monitorizând respectarea SLA-urilor asumate. Rolul nostru este de a asigura că sprijinul tehnic extins cerut de beneficiar este furnizat integral, fără întreruperi, indiferent de complexitatea sau proveniența componentei implicate.

Prin urmare RSD își asumă integral responsabilitatea de a furniza un serviciu integrat de suport tehnic, mentenanță și garanție, cu un **singur punct de contact pentru client** și cu mecanisme eficiente de escaladare și intervenție, asigurând astfel că soluția livrată va funcționa la parametri optimi pe toată durata contractului.

Data completării 10.07.2025

Cu stimă,

Ofertant/candidat

Vitalie BÎRSAN

Administrator

Î.C.S. Reliable Solutions Distributor S.R.L.