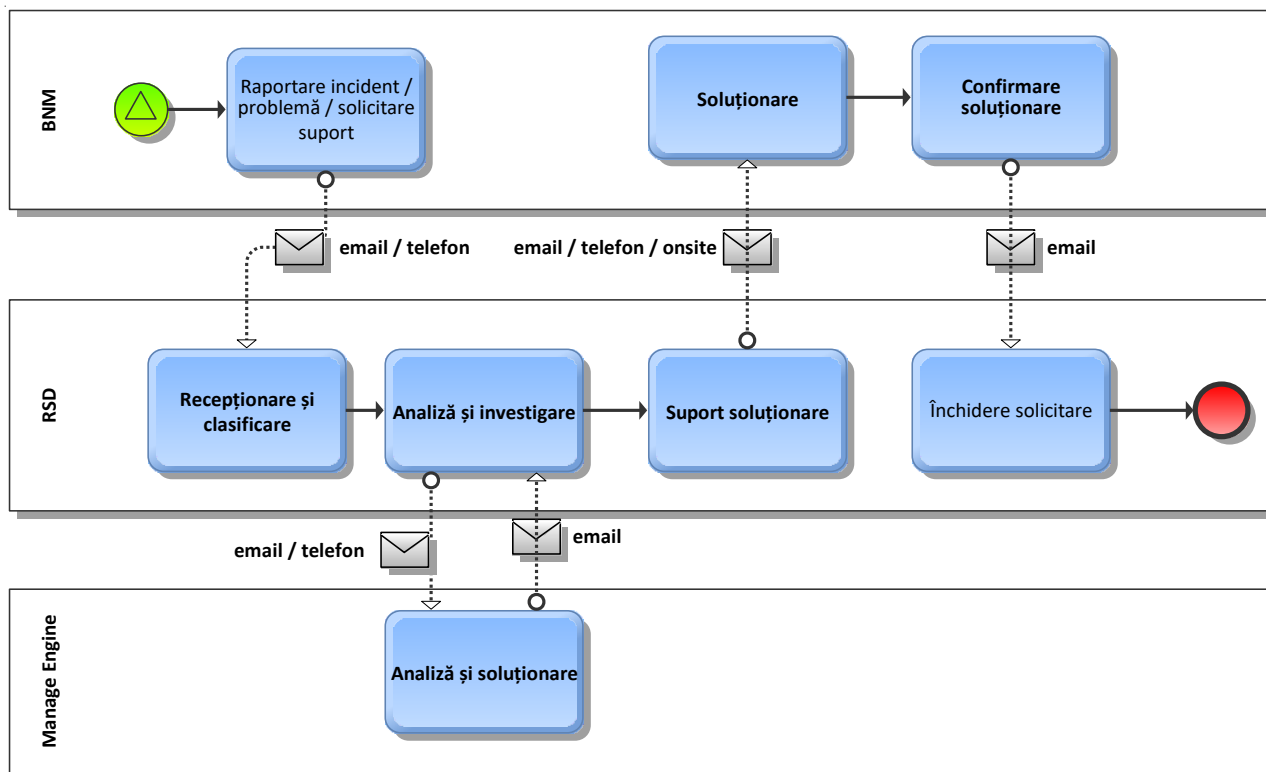


1. Modelul de prestare a Serviciilor

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 soluției ManageEngine ServiceDesk Plus, 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 de suport, Beneficiarul stabilește gravitatea solicitării, considerând regulile de clasificare a solicitării. Ulterior, este determinată prioritatea de soluționare a solicitării conform modelului de clasificare a solicitărilor prezentat în tabelele de mai jos.

Clasificarea gravității	Descrierea clasificării
Înaltă	Soluția ManageEngine ServiceDesk Plus nu funcționează, iar acest fapt are impact semnificativ asupra performanței operaționale a organizației Beneficiarului.
Medie	Soluția ManageEngine ServiceDesk Plus funcționează. În același timp, soluția furnizează rezultate incorecte, are performanța semnificativ afectată, sau modul în care funcționează nu corespunde documentației tehnice a Producătorului.
Joasă	Soluția ManageEngine ServiceDesk Plus funcționează cu anumite deficiențe, dar pentru evitarea acestora au fost identificate și implementate căi alternative (workarounds). Asemenea deficiențe posibil să fie soluționate ca parte a următoarelor versiuni și actualizări ale soluției ME SDP, furnizate de Producător.

Serviciului Suport Clienți al Prestatorului al Prestatorului poate contacta persoana ce a plasat solicitarea, 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.

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

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

O solicitare 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, Beneficiarul va expedea un email de confirmare a soluționării satisfăcătoare a solicitării.

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

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

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

În cazul în care solicitarea nu va putea fi soluționată local, Prestatorul va escala cazul către Producătorul ManageEngine ServiceDesk Plus. Interacțiunea cu Producătorul este responsabilitatea Prestatorului. Beneficiarul va fi informat despre progresul soluționării solicitării sale

În scopul obținerii informației relevante soluționării solicitării 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.

1.2. Modalitatea de calcul

Modelul de calcul a prestatorului se va efectua transparent și prin raportarea în fiecare luna/trimestru conform unui grafic de achitare stabilit de comun acord cu Beneficiarul.

Beneficiarului se vor crea conturi (conform unei solicitări a beneficiarului cu lista persoanelor implicate în plasarea incidentelor/ticketelor) pentru a putea verifica/plasa/redeschide/comenta toate ticketele deschise în portalul prestatorului <https://helpdesk.rsd.md/>. Aferent la fiecare ticket, se va contoriza timpul investit în a rezolva/remedia incidentul/problema declarată/plasată/deschisă. Ca timp investit în remedierea/rezolvarea incidentelor/problemele se calculează nemijlocit timpul pentru intervențiile remote, intervențiile în locațiile beneficiarului, crearea scripturilor, crearea documentației, stabilirea problemei, descrierea rezolvării.

Raportul trimis către beneficiar va conține următoarele detalii conform formularului ce urmează:

Nr. d/o	Denumire	Prioritate	Tip Solicitare	Stare Solicitare	Solutionare		
					Tip Reactie	Solutionare	Solutionare Definitiva