

Регламент проведения Сервисных услуг

Раздел 1. Общие положения.

1. После регистрации (приёма) Заявки Заказчика в системе, Исполнитель проводит диагностику, актуализацию ОС, ПО и тестирование требуемого ТО для Заявок типа подключение ТО/подключение ТО к кассе/замена ТО: проверяется работоспособность портов/разъемов, карточных ридеров, корректность коммуникационных настроек, после загрузки рабочей конфигурации.

2. После проведения диагностики, в случае отсутствия Клиентского окна исполнения Заявки, Исполнитель связывается с представителем ТСП для уточнения возможного времени исполнения Заявки, выяснения возможности доступа в ТСП и степень готовности ТСП к проведению работ по Заявке Заказчика, и согласовывает дату и время прибытия на точку.

3. У Исполнителя при выезде на место установки ТО должны быть в наличии необходимые для оказания услуг актуальные дистрибутивы интегрированного программного модуля для ККМ, предоставленные Заказчиком.

4. В месте оказания услуг Исполнитель выполняет необходимые работы в соответствии с Заявкой Заказчика.

5. В случаях возникновения проблем в ТСП с предоставлением доступа к ТО, Исполнитель действует в соответствии с Регламентом перевода Заявки в ожидание, согласно Разделу 2 настоящего Приложения.

6. При оказании услуг по Обслуживанию ТО, связанных с установкой ТО и/или подключением ТО к кассе:

6.1. Исполнитель проводит визуальную проверку места установки ТО, согласно Требованиям к визуальному обследованию места установки ТО, и, при необходимости, заполняет соответствующие графы в Талоне выезда;

6.2. Выполняет успешные тестовые операции (с использованием собственной карты с чипом):

- оплата;
- отмена;
- сверка итогов.

6.3. Производит сверку на чеке и заявке следующей обязательной информации:

- ID терминала;
- юридическое наименование;
- фактическое наименование;
- адрес.

6.4. Проводит типовой инструктаж персонала ТСП по работе с ТО и передает в печатном виде соответствующие инструктивные материалы, предоставленные Заказчиком. Типовой инструктаж включает в себя следующие темы:

- правила работы с Терминалом;
- порядок проведения операции оплаты по карте;
- отмена Авторизации;
- возврат покупки и порядок оформления кредитового документа;
- отчетность;
- сверка итогов.

6.5. По результатам выезда в ТСП Исполнитель оформляет Талон выезда.

7. При замене ТО:

7.1. После получения Заявки от Заказчика Исполнитель проводит диагностику, актуализацию ОС, ПО и тестирование ТО, выделенного для замены неисправного ТО, подготавливает необходимое ДО и комплектующие.

7.2. Исполнитель связывается с представителем ТСП для согласования даты и времени прибытия в ТСП.

7.3. На месте оказания услуг выполняет успешные тестовые операции:

- оплата;
- отмена;
- сверка итогов.

7.4. Производит сверку на чеке и заявке следующей обязательной информации:

- ID терминала;
- юридическое наименование;

- фактическое наименование;
- адрес.

7.5. По результатам выезда в ТСП Исполнитель оформляет Талон выезда.

7.6. Если в Заявке Заказчика в дополнительной информации указано «смена ключей по звонку», то Исполнитель производит диагностику, загрузку и тестирование ТО только на месте оказания услуг.

8. При локализации и устранения причин неисправности ТО:

8.1. Исполнитель согласовывает с представителем ТСП дату и время прибытия на точку, и выезжает на место установки ТО для проведения работ по локализации причин неисправности.

8.2. На месте установки ТО Исполнитель проводит диагностику для выяснения причин неисправности, а именно:

- проводит визуальную проверку на предмет наличия повреждений узлов и блоков ТО;
- проверяет работоспособность портов/разъемов, карточных ридеров и принтера ТО;
- проверяет корректность коммуникационных настроек.

8.3. Если локализация причин неисправности проводится на ТО подключенном к кассе, то Исполнитель дополнительно проверяет:

- конфигурацию и настройки банковского модуля;
- наличие необходимого специализированного ПО и драйверов;
- настройки программного и аппаратного взаимодействия ТО с ККМ.

8.4. Выполняет успешные тестовые операции:

- оплата;
- отмена;
- сверка итогов.

8.5. Производит сверку на чеке и заявке следующей обязательной информации:

- ID терминала;
- юридическое наименование;
- фактическое наименование;
- адрес.

8.6. По результатам выезда в ТСП Исполнитель оформляет Талон выезда.

8.7. В случае если восстановить работоспособность ТО невозможно, то Исполнитель оформляет Талон выезда с соответствующими комментариями (указанием причины неисправности, выявленной в результате диагностики ТО и необходимости замены ТО).

9. При выполнении Заявки на Демонтаж ТО:

9.1. Исполнитель проверяет наличие SIM-карты в ТО и/или ДО:

- если SIM-карта принадлежит ТСП, то Исполнитель извлекает имеющуюся SIM-карту и оставляет её у уполномоченного сотрудника ТСП;
- если SIM-карта принадлежит Заказчику, то Исполнитель извлекает имеющуюся SIM-карту, отражает её идентификационный номер в Талоне выезда специалиста по заявке, и передаёт её на склад.

9.2. По результатам выезда в ТСП Исполнитель оформляет Талон выезда.

9.3. Заказчик в Заявке информирует Исполнителя о принадлежности SIM-карты, установленной в ТО, ДО.

10. При выполнении Заявки на локализацию и устранение причин неисправности каналов связи, организованных Заказчиком:

10.1. Исполнитель связывается с представителем ТСП для получения информации о возможности и правилах доступа к объекту обслуживания.

10.2. Подготавливает коммуникационное оборудование с аналогичными характеристиками (при условии его наличия на складе).

10.3. На месте установки ТО проводит диагностику для выяснения причин неисправности, а именно:

- проверяет наличие питания 220В, подаваемого к оборудованию;
- проверяет наличие «линк», т.е. наличие индикации физического обрыва кабелей, подводимых к коммуникационному оборудованию от провайдера связи, до СКС;
- дальнейшую диагностику оборудования проводит в соответствии с указаниями уполномоченного сотрудника Заказчика.

11. Устраняет причину неработоспособности канала связи.

11.1. По окончании проведения работ на объекте обслуживания, Исполнитель связывается по телефону с уполномоченным сотрудником Заказчика и получает подтверждение о восстановлении работоспособности канала связи.

- 11.2. По результатам выезда в ТСП оформляет Талон выезда.
- 11.3. В случае, если восстановить работоспособность канала связи невозможно, то оформляет Талон выезда с соответствующими комментариями.
12. При замене ТО с ротацией моделей ТО и типа процессинга:
- 12.1. После получения Заявки от Заказчика Исполнитель проводить диагностику, актуализацию ОС, ПО и тестирование ТО, выделенного для замены ТО, подготавливает необходимое ДО и комплектующие.
- 12.2. Исполнитель связывается с представителем ТСП для согласования даты и времени прибытия в ТСП.
- 12.3. На месте оказания услуг выполняет успешные тестовые операции:
- оплата;
 - отмена;
 - сверка итогов.
- 12.4. Производит сверку на чеке и заявке следующей обязательной информации:
- ID терминала;
 - юридическое наименование;
 - фактическое наименование;
 - адрес.
- 12.5. Проводит типовой инструктаж персонала ТСП по работе ТО и передает в печатном виде соответствующие инструктивные материалы, предоставленные Заказчиком в электронном виде. Типовой инструктаж включает в себя следующие темы:
- правила работы с Терминалом;
 - порядок проведения операции оплаты по карте;
 - отмена Авторизации;
 - возврат покупки и порядок оформления кредитового документа;
 - отчетность;
 - сверка итогов.
- 12.6. По результатам выезда в ТСП Исполнитель оформляет Талон выезда.
13. При экспресс-оценке возможности подключения ТО к кассе Исполнитель:
- 13.1. связывается с представителем ТСП для согласования даты и времени прибытия в ТСП.
- 13.2. Определяет тип кассы и схемы подключения ТО к кассе, в соответствии с перечнем касс и типовыми вариантами схем подключения ТО к кассе, указанными в Анкете экспресс-оценки возможности подключения ТО к кассе.
- 13.3. Определяет тип и версию ОС кассы.
- 13.4. Определяет наличие свободных розеток и портов Ethernet, USB, COM в соответствии с типовыми вариантами схем подключения ТО, предоставленными Заказчиком.
- 13.5. Определяет наличие свободных точек питания и оценивает расстояние от них до места установки ТО.
- 13.6. Заполняет отчетные документы – Талона выезда и Анкету экспресс-оценки возможности подключения ТО к кассе.
14. При повторном кратком инструктаже сотрудников ТСП Исполнитель:
- 14.1. Проводит типовой инструктаж персонала ТСП по работе ТО и передает в печатном виде соответствующие инструктивные материалы, предоставленные Заказчиком в электронном виде. Типовой инструктаж включает в себя следующие темы:
- правила работы с Терминалом;
 - порядок проведения операции оплаты по карте;
 - отмена Авторизации;
 - возврат покупки и порядок оформления кредитового документа;
 - отчетность;
 - сверка итогов.
- 14.2. По результатам выезда в ТСП Исполнитель оформляет Талон выезда.
15. При доставке в ТСП информационных материалов (наклеек и инструкций по эксплуатации ТО) и/или терминальной чековой ленты (предоставляется Заказчиком) Исполнитель:
- 15.1. Передает ответственному сотруднику ТСП информационные материалы.
- 15.2. По результатам выезда в ТСП Исполнитель оформляет Талон выезда.
16. При оказании услуги проверки работоспособности ТО (по отдельной Заявке либо после выполнения Заявок на Демонтаж ТО/Замену ТО).

16.1.Исполнитель проводит проверку работоспособности ТО в соответствии с инструкциями, полученными от Заказчика.

16.2.После завершения проверки работоспособности ТО Исполнитель передаёт Заказчику результаты проверки и оценки работоспособности ТО.

Раздел 2. Регламент перевода Заявки в ожидание.

1. Возможные причины перевода Заявки в ожидание:
 - ТСП не готово
 - Отсутствие доступа в ТСП
 - Некорректные данные
 - Перенос сроков работ по инициативе ТСП
 - Контактное лицо в ТСП не доступно или не отвечает
2. При возникновении указанных причин, Исполнитель обращается к координатору Заказчика по телефону, указанному в мобильном приложении.