

# Регламент оказания Услуг

## Раздел 1. Общие положения.

1. Заказчик направляет Исполнителю Заявку в Чат-боте или ИСЗ.
2. После подтверждения приёма Исполнителем Заявки в работу, Исполнитель проводит анализ Заявки, необходимость получения и/или сдачи Оборудования на Складе.
3. Исполнитель в течение 30 минут после взятия заявки в работу 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. Порядок совершения звонков если не удастся связаться с клиентом:
  - первая попытка звонка в течение 30 минут. (оставляем комментарий в заявке)
  - вторая попытка звонка через 1 час после первой. (оставляем комментарий в заявке)
  - третья попытка звонка через 3 часа после второй (оставляем комментарий в заявке)
  - четвертая попытка звонка на следующий день. (оставляем комментарий в заявке и передаем информацию в чат-бот, чтобы с вас сняли данную заявку)

При звонках использовать внутренний инструмент дозвона до ТСП в мобильном интерфейсе Service Desk. Звонки производить с 9:00 до 22:00 без выходных и праздников. Незамедлительно проинформировать сотрудников технической поддержки оставив комментарий в заявке:

- если дозвониться до ТСП не удалось;
- если дата и время визита на ТСП перенесена по согласованию с ТСП;

3.1. При совершении звонка необходимо сверить с клиентом информацию, указанную в заявке:

- юридическое наименование;
- фактическое наименование;
- адрес;
- тип заявки;
- оборудование.

4. После получения Оборудования на Складе Исполнитель сверяет комплектность, проводит диагностику, подготовку к использованию в рамках выполнения Услуг и проверку работоспособности Оборудования.
5. У Исполнителя при выезде на место установки ТО должны быть в наличии необходимые для оказания услуг актуальные дистрибутивы ПО, предоставленные Заказчиком.
6. По адресу расположения ТСП, указанного в Заявке, Исполнитель выполняет необходимые работы в соответствии с Заявкой Заказчика.
7. По результатам выполнения каждой Заявки Исполнитель оформляет Отчетный документ и незамедлительно направляет его качественную и читаемую фотографию Заказчику посредством ИСЗ и/или Чат-бота, при этом заявка в мобильной версии ИСЗ должна быть закрыта своевременно. На фотографиях с оборудованием должен быть виден серийный номер оборудования, на фотографиях чеков тестовых транзакций должен быть виден ТИД, дата и время чеков.
- 7.1 При выполнении заявок с типом «Монтаж» необходимо сделать качественные и читаемые фотографии установленного оборудования, чеков тестовых транзакций (оплата\отмена\сверка итогов\чек с QR-кодом для оплаты СБП\транзакция на «недостаточно средств» суммой не менее 5001 руб., с кодом ошибки 116), фотографии рабочего места кассира с установленным и включенным терминалом со стороны продавца и покупателя, и направить их Заказчику через ИСЗ.
- 7.2 При выполнении заявок с типом «Демонтаж» необходимо сделать качественные и читаемые фотографии демонтированного оборудования и направить их Заказчику через ИСЗ
- 7.3 При выполнении заявок с типом «Замена» необходимо сделать качественные и читаемые фотографии демонтированного и установленного оборудования, а также чеков тестовых транзакций (оплата\отмена\сверка итогов\чек с QR-кодом для оплаты СБП\транзакция на «недостаточно средств» суммой не менее 5001 руб., с кодом ошибки 116), фотографии рабочего места кассира с установленным и включенным терминалом со стороны продавца и покупателя, и направить их Заказчику через ИСЗ
- 7.4 При выполнении заявок с типом «Сервис» необходимо сделать качественные и читаемые фотографии чеков тестовых транзакций (оплата\отмена\сверка итогов\чек с QR-кодом для оплаты СБП\транзакция на «недостаточно средств» суммой не менее 5001 руб., с кодом ошибки 116) и направить их Заказчику через ИСЗ
8. В случаях возникновения проблем в ТСП с предоставлением доступа на ТСП, Исполнитель незамедлительно информирует сотрудников координации через чат-бот [https://t.me/Prosto\\_Service\\_bot](https://t.me/Prosto_Service_bot) или по номеру 8 800 2500935

1.1. Возможные причины информирования координации:

- ТСП не готово
- Отсутствие доступа в ТСП
- Некорректные данные
- Перенос сроков работ по инициативе ТСП
- Контактное лицо в ТСП не доступно или не отвечает

## **Раздел 2. Регламент оказания Услуг, связанных с обслуживанием платежного Оборудования, предназначенного для проведения безналичных платежей.**

- 1. Установка Оборудования.** При оказании Услуг, связанных с установкой Оборудования, и/или его подключением к кассе на ТСП Исполнитель:
  - 1.1. Проводит визуальную проверку места установки Оборудования, согласно Требованиям, указанным в пункте 7 Раздела 2 настоящего Регламента;
  - 1.2. Выполняет установку Оборудования;
  - 1.3. Выполняет успешные тестовые операции (с использованием собственной карты с чипом):
    - оплата;
    - отмена;
    - сверка итогов;
    - печать чека с QR-кодом для оплаты по СБП;
    - транзакция на «недостаточно средств» суммой не менее 5001 руб., с кодом ошибки 116.
  - 1.4. Производит сверку на чеке и Заявке следующей обязательной информации:
    - ID терминала;
    - юридическое наименование;
    - фактическое наименование;
    - адрес.
  - 1.5. Проводит инструктаж персонала ТСП по работе с Оборудованием, передает в печатном виде соответствующие инструктивные материалы, предоставленные Заказчиком, либо ссылку на сайт в случаях, когда печатная инструкция отсутствует. Типовой инструктаж проводится Исполнителем в соответствии с инструкциями, предоставленными Заказчиком и включает в себя следующие темы:
    - правила работы с Оборудованием;
    - порядок проведения операции оплаты по карте;
    - отмена Авторизации;
    - возврат покупки и порядок оформления кредитового документа;
    - отчетность;
    - сверка итогов.
  - 1.6. По результатам выезда в ТСП оформляет Отчетный документ и незамедлительно направляет его Заказчику посредством ИСЗ и/или Чат-бота.
- 2. Замена Оборудования.** При оказании Услуг, связанных с заменой Оборудования Исполнитель:
  - 2.1. На месте оказания Услуг выполняет замену Оборудования и успешные тестовые операции (:
    - оплата;
    - отмена;
    - сверка итогов;
    - печать чека с QR-кодом для оплаты по СБП;
    - транзакция на «недостаточно средств» суммой не менее 5001 руб., с кодом ошибки 116.
  - 2.2. Производит сверку на чеке и заявке следующей обязательной информации:
    - ID терминала;
    - юридическое наименование;
    - фактическое наименование;
    - адрес.
  - 2.3. Если в Заявке Заказчика в дополнительной информации указано «смена ключей по звонку» или «#Терминал исправен: Да», то Исполнитель производит диагностику и подготовку Оборудования только в ТСП.
  - 2.4. Проводит инструктаж персонала ТСП по работе с Оборудованием, передает в печатном виде соответствующие инструктивные материалы, предоставленные Заказчиком, либо ссылку на сайт в случаях, когда печатная инструкция отсутствует. Типовой инструктаж проводится Исполнителем

в соответствии с инструкциями, предоставленными Заказчиком и включает в себя следующие темы:

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

2.5. Сверяет TID демонтируемого оборудования в соответствии с заявкой. При отсутствии возможности сверит TID демонтаж не производит, направляет запрос в техническую поддержку.

3. **Локализация и устранения причин неисправности Оборудования.** При локализации и устранения причин неисправности Оборудования Исполнитель:

3.1. На месте оказания Услуг Исполнитель проводит диагностику для выяснения причин неисправности, а именно:

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

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

- конфигурацию и настройки банковского модуля;
- наличие необходимого специализированного ПО и драйверов;
- настройки взаимодействия Оборудования с кассой.

3.3. Выполняет успешные тестовые операции:

- оплата;
- отмена;
- сверка итогов;
- печать чека с QR-кодом для оплаты по СБП;
- транзакция на «недостаточно средств» суммой не менее 5001 руб., с кодом ошибки 116.

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

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

3.5. В случае если восстановить работоспособность Оборудования невозможно, то Исполнитель оформляет Отчетный документ с соответствующими комментариями.

4. **Демонтаж Оборудования.** При выполнении Заявки на Демонтаж ТО Исполнитель:

4.1. На месте оказания Услуг проверяет наличие SIM-карты в Оборудовании:

- если SIM-карта принадлежит ТСП, то Исполнитель извлекает имеющуюся SIM-карту и оставляет её в ТСП;
- если SIM-карта принадлежит Заказчику, то Исполнитель извлекает имеющуюся SIM-карту, указывает её идентификационный номер в Отчетном документе и передает её на склад.

4.2. Заказчик в Заявке информирует Исполнителя о принадлежности SIM-карты.

4.3. Сверяет TID демонтируемого оборудования в соответствии с заявкой. При отсутствии возможности сверит TID демонтаж не производит, направляет запрос в техническую поддержку.

5. **Доставка информационных материалов.** При доставке в ТСП информационных материалов и/или терминальной чековой ленты Исполнитель:

5.1. На месте оказания Услуг передает представителю ТСП информационные материалы.

6. **Требования к визуальному обследованию места установки Оборудования, предназначенного для проведения безналичных платежей.**

6.1. При установке Оборудования в ТСП Исполнителю:

- Строго запрещается проводить установку Оборудования в помещении, расположенном по адресу, отличному от адреса, указанного в Заявке, а также передавать представителю ТСП Оборудование для последующей самостоятельной его установки силами ТСП.
- В Отчетном документе необходимо сделать соответствующие отметки, если:
  - ТСП расположено в жилой квартире или в частном доме;

- Помещение ТСП производит впечатление ветхого, заброшенного, давно не убиравшегося и не приспособленного для обслуживания клиентов;
  - Отсутствует информация, позволяющая идентифицировать данное ТСП (отсутствует вывеска с названием ТСП, рекламные материалы, товары/работы/услуги, соответствующие заявленному в Заявке виду деятельности);
  - ТСП выделяется неоправданной сложностью доступа (находится в малонаселенном, труднодоступном районе, отсутствует подъезд общественного транспорта, расположено в подвале, ограничен свободный доступ к ТСП, присутствует пропускной режим и т.п.);
  - Работники/представители ТСП обращают на себя внимание необычностью своего состояния (несоответствие одежды общепринятым нормам, наличием явных признаков неадекватности в поведении, например, невнятная, несвязная речь, заторможенность, нетвердая походка и т.п.).
- 6.2. На основании общего субъективного впечатления, произведенного данным ТСП при его посещении, или, если с точки зрения Исполнителя ТСП производит общее отрицательное впечатление, Исполнитель незамедлительно информирует Заказчика посредством ИСЗ, Чат-бота или обращению по телефону на горячую линию поддержки Заказчика.
- 6.3. Исполнитель предоставляет Отчетный документ с соответствующими отметками по факту выполнения Заявки.
7. При оказании Услуг производить осмотр Оборудования на предмет наличия/отсутствия несанкционированно установленных деталей/накладок, а также с целью исключения нарушения целостности либо подмены Оборудования.
8. При обнаружении несанкционированно установленных деталей/накладок или нарушении целостности либо подмены Оборудования незамедлительно сообщать Заказчику о выявлении таких фактов с проставлением соответствующей пометки в отчетных документах.