### Приложение №4

**Режим обслуживания «СТАНДАРТНЫЙ» Понедельник – Пятница с 9.00 до 19.00**

**Перечень необходимых сервисов в составе услуги обслуживания второго уровня (SLM)**

**Время обслуживания (ПН-ПТ 09:00-19:00)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Перечень работ на УС** | **Сроки выполнения** |
| 1 | Прием заявок, по электронной почте, либо через web сайт, консультации специалистов в режиме 24 часа вне зависимости от часового пояса.  фиксация заявок и результатов выполнения работ, переадресация региональных запросов на выезд специалиста в ближайший сервис-центр, ведение статистики. Получение информации по состоянию заявки через интернет, по бесплатному телефону, электронной почте. |  |
| 2. | Дистанционная диагностика неисправностей. |  |
| 3. | Обеспечение оперативного выезда инженеров по заявке Заказчика и непосредственное выполнение работ по ремонту. |  |
| 4 | Предоставление подробных отчетов (актов) о проведенных работах, с указанием причин неисправностей и принятых мер по электронной почте, либо web. | По факту закрытия работ по сервисному обращению |
| 5 | Замена неисправных блоков, узлов и деталей на исправные при проведении ремонтных работ по заявкам, а также замена изношенных деталей при проведении профилактических работ. | Срок - в течение 2 рабочих дней с момента получения заявки. Учитывается в расчете уровня доступности УС. |
| 6 | Работы по приемке Оборудования на сервисное обслуживание. Стоимость выполнения этих работ входит в стоимость Обслуживания. Данные работы включают в себя тестирование и, при необходимости, ремонт Оборудования. | Срок - в течение 2 рабочих дней с момента получения заявки. |
| 7 | Восстановление программного обеспечения. Переустановка ПО. Работы по замене жесткого диска и установке эталонного ПО Оборудования (ПО предоставляется Заказчиком), после нарушения целостности в результате выхода из строя жесткого диска, либо в случае выхода из строя или повреждения ПО Оборудования, не вызванное несанкционированными действиями обслуживающего персонала. Обновление ПО, ОС, при необходимости, выходе новых версий (ПО предоставляется заказчиком) | Срок - в течение 2 рабочих дней с момента получения заявки или, в случае отсутствия эталонного ПО у Исполнителя, с момента передачи эталонного ПО Заказчиком. |
| 8 | Установка шаблонов устройств приема банкнот для идентификации российских рублей, долларов США и ЕВРО. Файлы шаблонов валют предоставляются Заказчиком. | Срок: единичная установка – 2 рабочих дня с момента получения заявки, или, в случае отсутствия файлов шаблонов валют у Исполнителя, с момента передачи файлов шаблонов валют Заказчиком.  Единовременная установка обновлений на парк оборудования – согласовывается дополнительно. |
| 9 | Профилактическое обслуживание УС (не менее 2 раз в год)  - Чистка УС от загрязнений;  - Смазка, замена роликов, ремней, подшипников, главных механизмов;  - Чистка и настройка узлов, механизмов;  - Тестирование УС.  Решение о необходимости проведения профилактического обслуживания УС принимает Исполнитель. | Срок – в течение 2 рабочих дней с момента получения заявки. |
| 10 | Оценка оборудования в случае ущерба иными лицами, Участие в работе комиссии Заказчика по оценке фактического ущерба при наступлении страхового случая, связанного с физическими поломками оборудования. | Срок – В течение 1 рабочего дня с момента получения заявки |
| 11 | Ежемесячная итоговая отчетность по проведенному обслуживанию. | Срок – В течение 5-ти рабочих дней с начала следующего месяца |
| 12 | Настройка, перенастройка кассет на необходимые номиналы. | Срок – В течение 1 рабочего дня с момента получения заявки |
| 13 | Ремонт, замена источников бесперебойного питания (ИБП) или батарей ИБП (ИБП и батареи предоставляет Заказчик). | Срок – В течение 2-х дней с момента получения ИБП (источник бесперебойного питания) или батарей ИБП от Заказчика |
| 14 | Диагностика неисправности кассет. Предоставление соответствующего Акта. | Срок – В течение 2-х дней с момента получения заявки |
| 15 | Вскрытие сейфовых замков. Оплата производится в случае установленной вины Банка, после проведения независимой экспертизы, экспертизу осуществляет Заказчик, предоставив Акт. | Срок – В течение 5-и дней с момента получения заявки |
| 16 | Установка дополнительного оборудования на УС: антискимминговых устройств. Антитрапинговых УС (Антискимминговые, антитраппинговые устройства инструкцию по их установке и настройке предоставляет Заказчик) и прочее дополнительное оборудование в рамках стандартов безопасности, с целью обеспечения повышения уровня безопасности УС. | Срок – В течение 2-х дней с момента получения антискимминговых устройств и инструкции по их установке. |
| 17 | Инсталляция банкомата - Настройка программного обеспечения, подключение к процессингу, обучение, настройка кассет диспенсера. Программное обеспечение, инструкцию по его установке, настройке, параметры подключения к процессингу предоставляет Заказчик. | Срок – В течение 2-х дней с момента получения инсталляционного пакета от Заказчика (программное обеспечение, инструкцию по его установке, настройке, параметры подключения к процессингу, параметры кассет). |
| 18 | Предоставление технических заключений (излишки, недостачи), разбор спорных ситуаций на основании логов и предоставленных данных. Количество: не более 10 шт. в день или 50 шт. в неделю. | Срок - Не более 2 дней с момента регистрации заявки у Исполнителя. |