### Приложение №3

**Перечень необходимых сервисов в составе услуги обслуживания первого уровня (FLM)**

**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 независимо от часового пояса. |  |
| 2 | Диагностика неисправностей, дистанционная диагностика причин потери работоспособности оборудования, указанного в заявке. |  |
| 3 | Замена расходных материалов в УС. Стоимость бумаги оплачивается отдельно, по факту выполненных работ и фиксируется в договоре. (600 рулонов чековой и 300 рулонов журнальной ленты в месяц). Либо предоставляется Заказчиком. | Срок - В течение 1 рабочего дня с момента получения заявки. Учитывается в расчете уровня доступности УС |
| 4 | Замена/проверка/диагностика коммуникационного оборудования на месте установки Оборудования (демонтаж ранее установленного коммуникационного оборудования, проверка работоспособности вновь установленного оборудования и возврат демонтированного коммуникационного оборудования Заказчику). Коммуникационное оборудование предоставляется Заказчиком. | Срок – В течение 1 рабочего дня с момента получения заявки. В случае неисправности коммутационного оборудования – учитывается в расчете уровня доступности УС. |
| 5 | Участие в рассмотрении места планируемой установки устройств самообслуживания, подготовка и проверка выполнения требований к месту установки (требования к подготовке коммуникационных подключений, электроснабжения и сигнализации, температурному режиму, размерам сервисной зоны, проёмов, дверей, проходов, безопасности). | Срок – В течение 3 рабочих дней с момента получения заявки. |
| 6 | Выезд на место установки оборудования для устранения замятий, изъятие купюр и посторонних предметов из узлов, модулей и механизмов УС. В случае необходимости при возникновения замятия банкнот организуется совместный выезд с сотрудниками службы инкассации. | Срок – В течение 12 часов с момента регистрации заявки. Учитывается в расчете уровня доступности УС. |
| 7 | Участие в работе комиссии Заказчика по оценке фактического ущерба при наступлении страхового случая, связанного с физическими поломками оборудования, в том числе повреждение оборудования в результате действия третьих лиц. | Срок согласовывается дополнительно по факту наступления страхового случая. |
| 8 | Снятие бумажного и электронного журнала, электронных протоколов работы УС и отправка их Заказчику | Срок - В течение 1 рабочего дня с момента регистрации заявки |
| 9 | Изъятие задержанных карт в УС и доставка их в офис Заказчика | Срок - В течение 12 часов с момента регистрации заявки |
| 10 | Проверка электропитания УС, включая защитное заземление. Проверка подводимого к УС электропитания, а также защитного заземления проводится совместно с представителем обслуживающей арендодателя организации. | В случае неисправности блока питания, учитывается в расчете доступности сети. В случае иных проблем учет не производится. |
| 11 | Перезагрузка банкомата, включение питания, восстановление связи с процессингом (включение коммуникационного оборудования и т.п.). | Срок - В течение 12 часов с момента регистрации заявки. В случае потери работоспособности оборудования - учитывается в расчете доступности сети. |
| 12 | Техническая поддержка процесса инкассации, с выездом или по телефону. | Требуется предварительное согласование работ и времени поддержки (при необходимости выезда). |
| 13 | Восстановление работоспособности оборудования в случаях, не требующих ремонта или разборки внутренних устройств (перезагрузка, включение питания, перезагрузка коммуникационных модулей). | Срок – 1 рабочий день с момента получения заявки. |
| 14 | Приведение в порядок внешнего вида УС в соответствии с требованиями Заказчика - осмотр на наличие повреждений, надписей, загрязнений и по возможности их устранение. Наклейка, обновление рекламных и информационных стикеров, наклеек. Отчет о выполненных работах (требуется документальное подтверждение, в виде приложенных фотографий). | Срок – 2 рабочих дня с момента получения заявки. |
| 15 | Замена экранных форм на УС. | Срок - в течение 3 рабочих дней с момента получения заявки. |
| 16 | Установка, стороннего программного обеспечения на УС, полная перестановка стороннего программного обеспечения, его настройка и тестирование. Стороннее программное обеспечение и инструкция по его установке и настройке предоставляется Заказчиком. | Срок - в течение 3 рабочих дней с момента получения заявки, или, в случае отсутствия дистрибутивов стороннего программного обеспечения или инструкции по его установке у Исполнителя, с момента передачи дистрибутивов стороннего программного обеспечения или инструкции по его установке. |