

РЕГЛАМЕНТ ОБСЛУГОВУВАННЯ POS-ТЕРМІНАЛУ ЯК ОБ'ЄКТУ ОРЕНДИ

м. Київ

Цей Регламент обслуговування POS-терміналу (далі – «Регламент») визначає умови надання і склад послуг з сервісного обслуговування POS-терміналу та є частиною Договору про надання ТОВ «ЕСЕСАЙ» послуги з оренди POS-терміналу (далі – «Договір»).

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТА ТЛУМАЧЕННЯ

POS-термінал (Обладнання) – платіжний термінал, електронний пристрій, що зчитує дані пластикової картки з магнітної смуги або чипу, розташованого на пластиковій картці, або зі смартфона з функцією NFC та встановленого відповідного програмного забезпечення із внесеними реквізитами платіжної картки, і зв'язується з банком по електронних каналах зв'язку.

Первинне налаштування Обладнання та ПЗ – дії, що виконуються Виконавцем з Обладнанням перед передачею Обладнання в оренду.

Встановлення Обладнання – дії, що виконуються Виконавцем до або в процесі передачі Обладнання Замовнику.

Витратні матеріали – термопапір для чекового принтера Обладнання, блоки живлення, акумуляторні батареї, кабелі, патч-корди та інші витратні матеріали, які використовуються в Обладнанні.

Обслуговування Обладнання – дії у відповідності до умов цього регламенту, які спрямовані на забезпечення гарантованої та надійної роботи Обладнання, відновлення його робочого стану, дії, які пов'язані з підключенням до серверів та налагодженням роботи, проведення інструктажу щодо правил користування.

Торгова точка (ТТ) Замовника - торгово-сервісні підприємства, в яких здійснюється встановлення та обслуговування Обладнання.

Контакт-центр - підрозділ Виконавця, який відповідає за прийом звернень Замовника з приводу Обслуговування.

Сервіс-інженер – представник інженерного складу Виконавця, який безпосередньо виконує доручення за Зверненням Замовника.

Звернення – повідомлення Замовника про необхідність надання Послуг з Обслуговування, яке подане до Контакт-центру Виконавця у визначений цим Регламентом спосіб. **Інцидент** – несправність, збій у роботі Обладнання чи ПЗ, що має наслідком Звернення до Контакт-центру з метою налагодження роботи Обладнання.

Запит на обслуговування – запит Замовника на виконання робіт з Обслуговування Обладнання та ПЗ.

Термін вирішення – інтервал часу між часом реагування Виконавця і часом закінчення надання послуг з відновлення працездатності Обладнання та ПЗ сервіс-інженерами Виконавця.

Робоча година – година часу в періоді з понеділка по п'ятницю з 09:00 до 18:00 за виключенням офіційних свят та вихідних днів.

2. СПЕЦИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ ЯКІ НАДАЮТЬСЯ ВИКОНАВЦЕМ З ОБСЛУГОВУВАННЯ POS – ТЕРМІНАЛУ ЯК ОБ'ЄКТУ ОРЕНДИ

2.1. Первинне налаштування Обладнання.

2.1.1. Обладнання, отримане Замовником в оренду, налагоджується Замовником та передається Замовнику безпосередньо на Торговій точці або за допомогою служб доставки

2.1.2. Перелік операцій, що виконуються Замовником при встановленні Обладнання:

- встановлення SIM-карти, що надається Замовником (за потреби), в Обладнання, перевірка зв'язку;
- підключення Обладнання до мережі Wi-Fi Замовника (за потреби);
- встановлення ключа (кваліфікованого електронного підпису) користувача Касового ПЗ (за наявності) в Обладнання; ключ надається Замовником;
- проведення тестової транзакції з використанням Касового ПЗ (за наявності) та/або з використанням Платіжного ПЗ;
- консультації співробітника Торгової точки щодо використання Обладнання при роботі з Касовим ПЗ та Платіжним ПЗ;
- консультації співробітника Торгової точки щодо використання засобів зв'язку з Контакт-Центром.

2.2. Оновлення конфігураційних параметрів, завантаження ПЗ

2.2.1. Проведення оновлення налаштувань Обладнання відповідно вимог платіжних систем, Національного Банку України або регламентами Банків-еквайрів.

2.2.2. Проведення оновлень версій системного ПЗ, платіжного та касового застосунку до актуальних версій протестованих до використання у Обладнанні.

2.2.3. Зміна конфігураційних параметрів, завантаження нового ПЗ Обладнання може проводитися дистанційно за допомоги сервісу оновлень Виконавця, оператором Контакт-Центру в телефонному режимі або Сервіс-інженером Виконавця.

2.3. Усунення недоліків та збоїв в роботі Обладнання

2.3.1. На підставі Звернення, спеціаліст Контакт-Центру зв'язується із Замовником та разом із Замовником проводить дії, спрямовані на відновлення працездатності Обладнання. У разі неможливості дистанційного усунення недоліку чи збою, Сервіс-інженер Виконавця здійснює виїзд до Торгової точки та відновлює працездатність Обладнання.

2.3.2. Заміна Обладнання на справне в разі неможливості відновити працездатність на ТТ Замовника..

3. СТРОКИ ВИКОНАННЯ ВІДНОВЛЮВАННИХ РОБІТ)

3.1. Строк виконання відновлюваних робіт з працездатності обладнання – 16 робочих годин в обласних центрах, до 24 робочі години – в інших містах та до 24 робочі години – в сільській місцевості.

3.2. Роботи виконуються виключно в Робочі дні з 9.00 до 18.00 години.

3.3. У випадку, якщо Виконавець не зміг розпочати надання послуг з незалежних від нього обставин або такі обставини виникли під час виконання Звернення Замовника, а саме: - неможливість вчасного виїзду до клієнта, в разі якщо клієнт розташований в області на території якої проводяться бойові дії;

- повітряна тривога;
- перенесення терміну виконання робіт по домовленості з клієнтом за умови ініціювання перенесення з боку клієнта;
- перенесення терміну виконання робіт Замовником;
- відсутність світла чи мобільного зв'язку на території розташування клієнта.

Строк (термін) відновлюваних робіт працездатності обладнання збільшується на строк вимушеної затримки