

## **Техническая поддержка 2-го уровня (SLM)**

1. Первичная диагностика неисправности, анализ и расшифровка LOG-файлов;
2. Обследование УС при возникновении недостачи денежной наличности с оформлением заключения;
3. Обслуживание сенсорного экрана терминала (калибровка, чистка);
4. Восстановление сетевого (коммуникационного) соединения устройства;
5. Устранение неисправностей, связанных с застрявшими купюрами в купюроприемнике;
6. Устранение замятий в трактах чекового принтеров;
7. Восстановление электрического соединения устройства с сетью, решение проблем с подключением в точке установки;
8. Работы по диагностике любой неисправности;
9. Ремонт или замена вышедших из строя запасных частей, включая стоимость запасных частей и их доставку до места проведения ремонта;
10. Переустановка и настройка ПО в целях восстановления работоспособности терминала;
11. Командировочные расходы по ремонту терминалов включены в стоимость обслуживания;
12. Бесплатные профилактические работы терминала, в зависимости от количества транзакций, но не менее 2-х раз в год;
13. Оценка ущерба и стоимости восстановления УС при наступлении страховых случаев;
14. Обслуживание купюроприемника терминала (чистка и протирание рабочих элементов и сенсоров);
15. Обслуживание чекового принтера терминала (чистка и протирание рабочих элементов и сенсоров);
16. Замена коммуникационного оборудования в случае невозможности восстановления работоспособности.

### **Уровень обслуживания:**

- Максимальное время анализа и диагностики не более 6-ти часов;
- Максимальное время простоя терминала – не более 8-ми часов;