

Требования к партнерам, претендующим на статус авторизованный сервисный центр по ремонту терминалов со встроенным эквайрингом

Общие положения

Авторизованный сервисный центр (АСЦ) — это привилегированный статус, который компания Эвотор предоставляет своим сервисными партнерам на основании договора оферты сервисного партнерства.

Этот статус позволяет партнеру проводить гарантийные и негарантийные ремонты устройств Эвотор, в том числе смарт-терминалов с эквайрингом, независимо от того, где они были куплены клиентами¹.

Для получения авторизации партнерам необходимо зарегистрироваться в CRM-системе Эвотор (<https://crm.evotor.ru>).

После получения авторизации основным контактным лицом для АСЦ становится менеджер по работе с сервисными партнерами. Он помогает решать организационные вопросы, разрешать споры с конечными клиентами, получать актуальные инструкции и другую информацию.

К партнёрам со статусом АСЦ предъявляются особые требования по производственному оснащению, квалификации персонала и информационной инфраструктуре.

¹ В рамках этого документа и соглашения сервисного партнерства будут использоваться следующие определения:

Авторизованный сервисный центр (АСЦ) — Исполнитель, принявший оферту договора сервисного партнерства и выступающий в роли сервисной организации, привлекаемой к непосредственному выполнению работ для обеспечения сервисного обслуживания.

Эвотор (ООО «Эвотор») — Заказчик услуг Исполнителя по проведению работ по сервисному обслуживанию устройств Эвотор.

Клиент (конечный клиент) — владелец устройства Эвотор (индивидуальный предприниматель или представитель юридического лица), обратившийся в АСЦ для диагностики, технического обслуживания или ремонта устройства.

Требования к получению статуса АСЦ с правом проведения работ на терминалах со встроенным эквайрингом

1. Требования к техническим характеристикам помещения АСЦ

Помещение должно быть оборудовано следующими средствами контроля за проведением сервисного обслуживания:

- **СКУД – электронная система контроля доступа.**

Авторизованный сервисный центр (далее АСЦ) обязуется хранить записи в читаемом виде в течение 24 (двадцати четырех) месяцев с момента создания.

Журналы записей предоставляются в течение 24 часов с момента поступления письменного запроса от Заказчика на электронные адреса АСЦ, предоставленные в момент заключения Договора.

- **Система видео-фиксации.**

Все операции с устройствами Эвотор со встроенным эквайрингом должны совершаться под видеонаблюдением с функцией записи.

АСЦ обязуется хранить записанные видео сервисного обслуживания в течении 24 месяцев с момента записи.

Видеозаписи предоставляется в течение 24 часов с момента поступления письменного запроса от Заказчика на электронные адреса Исполнителя, предоставленные в момент заключения Договора.

Видео должно быть сделано в разрешении достаточным для визуального распознавания серийных номеров устройства.

- помещение должно быть отделено от торгующих и других структур компании;
- приемное помещение должно быть отделено от ремонтной зоны и склада;
- в приемном помещении должны быть оформлены информационные стенды с условиями обслуживания и правилами приема техники в ремонт;
- вход с улицы должен быть отмечен табличкой сервисного центра и информацией о времени его работы;
- наличие системы электронного документооборота и электронной цифровой подписи.

2. Требования к техническому обеспечению

Перечень инструментов и оборудования, предназначенных для сборки/разборки, диагностирования и ремонта электронных устройств на каждом рабочем месте инженера включает:

Базовая техника:

- персональный компьютер или ноутбук,
- мультиметр,
- электрическая отвертка с контролем крутящего момента и оборотов.

Специализированные инструменты:

- набор антистатических пинцетов,
- шпindel (M2),
- метчик (M2,5x0,45),
- узкая и широкая лопатки для вскрытия корпусов,
- пластиковый медиатор для вскрытия корпусов,
- большой медиатор для вскрытия корпусов,
- присоска,
- бокорезы,
- длинногубцы,
- монтажный скальпель,
- жесткая кисть,
- пылесос (мощностью 1,5 кВт),
- принтер этикеток (Godex RT730 или аналогичный по характеристикам),
- лабораторный источник питания.

3. Требования к антистатической защите рабочего места технического специалиста (инженера)

Рабочие места сервисных инженеров должны быть заземлены.

При проведении ремонтных работ обязательно использование антистатического наручного браслета и коврика (стола).



Рисунок 1. Пример рабочего места технического специалиста (сервисного инженера).



Рисунок 2. Пример рабочего места технического специалиста (сервисного инженера).

4. Общие требования по проведению и видео фиксации работ, связанных со вскрытием корпуса, на терминалах со встроенным эквайрингом

Требования к оборудованию рабочего места

К оборудованию места для проведения работ предъявляются следующие требования:

1. На рабочем столе должен быть установлен антистатический коврик и подключён антистатический браслет;
2. На рабочей поверхности следует чётко разметить любым визуально отличимым способом ровный квадрат размером 50x50 см;
3. На высоте не более 1 м от рабочей поверхности должна быть установлена камера, строго по центру очерченного квадрата так, чтобы в кадр попадала вся рабочая область;
4. Камера должна обеспечивать такое качество съёмки, чтобы с заданного расстояния все надписи на маркировочных шильдах СТ беспрепятственно и чётко читались невооружённым глазом.

Правила проведения работ

1. Перед началом работ исполнителю необходимо надеть антистатический браслет.
2. При проведении ремонтных и сервисных работ в обязательном порядке должна вестись видеофиксация всех выполняемых действий.
3. Во время видеофиксации в объектив камеры не должны попадать руки выше локтя, торс, голова и другие части тела исполнителя, а также посторонних лиц.
4. Все манипуляции с СТ и его частями, деталями должны выполняться строго в рамках очерченной области, не выступая за её границы.
5. Все манипуляции с СТ, его частями и деталями должны выполняться в кадре съёмочной камеры.
6. Все манипуляции надлежит выполнять так, чтобы в процессе ремонта и обслуживания детали, и корпусные части СТ минимально закрывались руками исполнителя.
7. Запрещается при проведении работ выносить какие-либо детали СТ из кадра до замены их деталями из ЗИП (т.е. сначала необходимо внести деталь из ЗИП в кадр, и лишь затем разрешается убрать из кадра заменяемую деталь).
8. Детали из ЗИП разрешается вносить в кадр строго в заводской упаковке (если такая имеется), вскрывать упаковку деталей надлежит только в кадре.
9. При вскрытии корпуса, разборе СТ, а также при внесении в рабочую область новых деталей они должны демонстрироваться на камеру с нескольких сторон.

С двух сторон (сверху и снизу) демонстрируются:

- собранный смарт-терминал, подлежащий вскрытию для проведения работ;
- Корпус нижний, Модуль управления, Корпус верхний, Магнитная головка.

С трех сторон: сверху, снизу и сбоку (где находится разъем для установки карты) демонстрируется Модуль эквайринга.

10. Демонстрация происходит по мере проведения разбора смарт-терминала и внесения в кадр деталей из ЗИП.

11. Все детали должны демонстрироваться в соответствующих проекциях ровно, без перекосов или наклонов, с минимальным закрытием руками или другими предметами.
12. При демонстрации каждая деталь с каждого ракурса должна обозреваться камерой не менее двух секунд.

5. Требования к персоналу

Сотрудники СЦ в обязательном порядке проходят обучающие курсы дистанционно на [портале LMS Эвотор](#). Процесс завершается сдачей сертификационных тестов.

Для получения авторизации на ремонт терминалов с эквайрингом нужно получить минимум 6 сертификатов:

- 2 сертификата администратора (на компанию);
- 2 сертификата технического специалиста для ремонта терминалов без эквайринга (на одну ремонтную площадку);
- 2 сертификата инженера для ремонта терминалов с эквайрингом (на одну ремонтную площадку).

Важно! Допускается совмещение ролей - один сотрудник может получить одновременно до трех сертификатов: как администратор, технический специалист и инженер для ремонта терминалов с эквайрингом.

6. Требуется отсутствие негативной истории взаимодействия с компанией Эвотор/негативных отзывов клиентов

7. Требование к минимальному запасу запчастей

Партнёр со статусом АСЦ обеспечивает наличие и доступность на собственном складе необходимых запчастей (ЗИП) для проведения гарантийных и не гарантийных ремонтов устройств Эвотор.

8. Требования к оказанию технической поддержки клиентов

В обязательства АСЦ входит консультирование пользователей смарт-терминалов Эвотор на безвозмездной основе в рамках общедоступной базы знаний, находящейся по адресу support.evotor.ru.

9. Требования к документообороту

Наличие электронной цифровой подписи (ЭЦП) и системы электронного документооборота (ЭДО).

Подписание документов в рамках договора оферты производится исключительно по ЭДО.

10. Требования по исполнению годового плана реализации приложения «Сервисный пакет»

При авторизации устанавливается годовой план по реализации приложения «Сервисный пакет».

Выполнение плана по реализации индивидуальных сервисных пакетов (далее ИСП) – один из ключевых показателей при принятии решения о пролонгации договора.

Приложение разрабатывается и передается в пользование партнеру на основании соответствующего соглашения на возмездной основе.

Алгоритм получения статуса АСЦ

Алгоритм получения статуса АСЦ

1. После ознакомления с настоящими требованиями, СЦ предоставляет на рассмотрение сотрудникам Эвотор:
 - a. заполненную анкету (форму высылают сотрудники Эвотор по запросу),
 - b. фото/видео помещения, выбранного для размещения АСЦ,
 - c. технический план СЦ с пронумерованными помещениями (допустимо фото плана, аккуратно выполненного от руки на бумаге или схематическое изображение в любом графическом редакторе).

Требования к фото- и видеоматериалам:

Качество материалов:

- Фотографии и видеозаписи должны быть выполнены в высоком качестве и обеспечивать четкое отображение всех деталей.

Маркировка названия фото- и видеоматериалов:

- Номер помещения, в соответствии с техническим планом.
- Функциональное назначение помещения.

Примеры, названия фото/видео:

Видео_общей_входной_группы_бизнес_центра.тр4

Технический_план_помещений_АСЦ.jpg

1_входная_группа_СЦ.jpg

2_приемная_зона.jpg

3_рабочее_место_технического_специалиста.png

4_видео_оформления_входа_в_зону_СКУД.тр4

Важно! Несоблюдение данных требований может привести к необходимости повторной отправки материалов. Пожалуйста, внимательно проверьте соответствие всех представленных материалов указанным критериям перед отправкой.

2. В случае принятия положительного решения по присланным материалам от сотрудников Эвотор СЦ получает доступ к личному кабинету (ЛК) в системе CRM Эвотор на портале <https://crm.evotor.ru>.
3. СЦ подписывает Оферту сервисного партнерства в ЛК в системе CRM Эвотор.
4. По факту подписания Оферты сервисного партнерства СЦ оформляют в системе CRM заказ на запчасти (ЗИП) для ремонта терминалов.

5. Сотрудники СЦ получают доступ к обучающим материалам на портале lms.evotor.ru/ После обучения сотрудники проходят тестирование.

На данный момент действует акция: обучающие курсы для новых СЦ бесплатные!

6. После успешно пройденной процедуры сертификации уведомьте сотрудников Эвотор о результатах через обращение в системе CRM Эвотор. Далее, Эвотор разместит данные о вашем статусе авторизованного сервисного центра на официальном сайте в разделе «Поддержка» → «[Карта сервисных центров](#)».

Отказ в авторизации

Важно! Компания Эвотор имеет право отказать в предоставлении статуса авторизованного сервисного центра (АСЦ) на свое усмотрение без указания конкретных причин.

Возможные основания для отказа:

- Недостаточное количество активных устройств Эвотор на территории, обслуживаемой партнером,
- Отсутствие подтвержденного и релевантного опыта в области сервиса / обслуживания касс или электроники в целом (необходимый опыт – не менее 2х лет),
- Отсутствие систем учета и обработки обращений клиентов,
- Достижение предельного количества сервисных партнеров и достаточного сервисного покрытия на определенной территории,
- Другие факторы, которые компания сочтет существенными для принятия решения.

Примечание: данный список не является исчерпывающим, и компания вправе принимать решение о предоставлении статуса АСЦ на основе комплексной оценки соответствия партнера установленным требованиям.