
Общество с ограниченной ответственностью «Оператор Платежных Услуг ЭКВА»

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

1.1. «Оператор» – лицо, обладающее исключительным правом на Программное обеспечение «Личный Кабинет ЭКВА».

1.2. «Программное обеспечение» (далее также «ПО») – поименованная Оператором объективная форма предоставления совокупности данных и команд, определяется в действующем законодательстве РФ как «программа для ЭВМ».

1.3. «Актуальная версия ПО» - последняя версия поименованных вариантов ПО, выпущенная Оператором, позволяющая реализовать функциональные возможности, описанные в Функциональной документации, идентифицируемая кодовым обозначением (номером). Исключительное право на актуальную версию ПО, в том числе: право на распространение, воспроизведение, модификацию и иное использование ПО в любой форме и любым законным способом, принадлежит Оператору. Актуальная версия ПО является составной частью ПО и не является самостоятельным объектом авторского права.

1.4. «Пользовательская документация» – документация, определяющая правила установки, настройки, эксплуатации и функционирования ПО.

1.5. «Функциональная документация» – описание функциональных возможностей ПО, предоставляется приложением к лицензионному договору либо отдельно.

1.6. «Сопровождение» – сервисная техническая поддержка ПО/определенных версий ПО в целях надлежащего функционирования ПО/определенных версий ПО согласно Пользовательской и Функциональной документации.

1.7. «Ошибка» – отличие свойств Программного обеспечения от свойств, заявленных в Функциональной документации.

1.8. «Критическая ошибка» - ошибка в работе ПО и/или Оборудования, которая приводит к остановке эксплуатации терминала и наносит прямой финансовый ущерб Заказчику и/или держателям банковских карт.

1.9. «Значительная Ошибка» - ошибка в работе ПО и/или Оборудования, не относящаяся к числу Критических ошибок, но приводящая к невыполнению каких-либо функций ПО, связанных с непосредственным обслуживанием держателей банковских карт.

1.10. «Незначительная Ошибка» - все прочие ошибки, которые не относятся к числу Критических или Значительных ошибок.

1.11. «Претензия» – уведомление Оператора Клиентом об обнаружении Ошибки в программном обеспечении и/или Оборудовании, переданное по почте, факсу, электронной почте на адрес info@eqwa.ru (с подтверждением получения) или введенное на сайте Оператора (<https://eqwa.ru/>) в разделе Технической Поддержки.

1.12. POS-терминальное оборудование (далее – Оборудование, Терминал) - электронное устройство, предназначенное для проведения оплаты за товары/услуги Клиента по платежным карточкам

2. КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ И ВРЕМЯ РАБОТЫ**2.1. Call-центр:**

- телефон/факс: 8 800 555 73 81.
- время работы – понедельник – четверг с 08:00 до 18:00 (по МСК).

- время работы – пятница – с 8:00 до 16:45 (по МСК)
- предпраздничные дни с 08:00 до 15:45 (по МСК).

2.2. Техническая поддержка по вопросу работы Оборудования:

- телефон/факс: 8 800 505 73 81.
- время работы – понедельник – пятница с 08:00 до 23:59 (по МСК).
- Время работы – суббота – воскресенье с 10:00 до 22:00 (по МСК).

2.3. Техническая поддержка по вопросу работы «Личный Кабинет ЭКВА»

- телефон/факс: 8 800 505 73 81.
- время работы – понедельник – пятница с 09:00 до 19:00 (по МСК).

2.4. Техническая поддержка по вопросам Торгового Эквайринга:

- телефон/факс: 8 800 555 73 81.
- время работы – понедельник – четверг с 08:00 до 18:00 (по МСК).
- время работы – пятница – с 8:00 до 16:45 (по МСК)
- предпраздничные дни с 08:00 до 15:45 (по МСК).

2.5. Техническая поддержка по вопросам Интернет Эквайринга (прием платежей с помощью СБП на интернет-ресурсах Клиентов):

- телефон/факс: 8 800 505 73 81.
- время работы – понедельник – пятница с 09:00 до 19:00 (по МСК).

3. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ЗАЯВКАМ

- Все заявки, поступающие от Клиентов, регистрируются и контролируются в информационной системе (далее - «ИС»).
- Все первичные заявки должны поступать в ИС, телефонные консультации оказываются только по уже открытым заявкам.
- Все информация о ходе оказания услуг по открытой заявке сохраняется в ИС.
- Вся переписка Клиента и Оператора в ходе выполнения работ по заявке производится по средствам электронной почты. Все отправляемые/получаемые электронные сообщения сохраняются в базе данных ИС с привязкой к конкретным заявкам.
- Форма заявки на сайте Оператор содержит следующую информацию:
 - Тип запроса;
 - Тема обращения;
 - Описание обращения (подробно суть проблемы и порядок действий, приводящий к ее проявлению);
- Заявка должна содержать следующие данные:
 - Фамилия;
 - Имя;
 - Отчество;
 - Контактный телефон;
 - Содержание запроса (подробно суть проблемы и порядок действий, приводящий к ее проявлению);
 - Модель терминала;
 - Серийный номер;
- Клиент вправе предоставить первоначально только часть из указанной информации, однако Оператор может (с обоснованием) потребовать дополнительную необходимую информацию и при необоснованном отказе в предоставлении отказать в обработке заявки.



4. ОБРАБОТКА ЗАЯВКИ ОПЕРАТОРОМ

При регистрации претензии инциденту автоматически присваивается уникальный номер и статус «экспертиза». Подтверждение о получении претензии с указанием номера предоставляется Клиента в течение 1 (одного) рабочего дня через Web-сайт Исполнителя. Далее Оператором производится первичный анализ инцидента, после чего происходит моделирование ошибки на территории Оператора. Срок моделирования ошибки зависит от критичности ошибки. В случае подтверждения ошибки производится исправление ошибки и предоставление Клиенту версии ПО и/или Оборудования с исправленной функциональностью (в соответствии с обязанностями Оператора по исполнению Договора Оферты, расположенного на сайте: <https://eqwa.ru/>).

5. СРОК ОБРАБОТКИ И ОТВЕТА НА ЗАЯВКУ

- 1) Удалённое исправление ошибки в ПО терминала – от 2-х часов до 24 часов с даты получения Заявки.
- 2) Удалённое изменение параметров в конфигурации терминала от 30 минут до 24 часов с даты получения Заявки.
- 3) Создание конфигурации для терминала - от 30 минут до 24 часов с даты получения Заявки.
- 4) Удалённое восстановление работоспособности терминала – от 1 часа до 24 часов с даты получения Заявки.
- 5) Восстановление работоспособности терминала в сервисном центре Оператора – от 1-го до 3-х рабочих дней, без учета доставки Оборудования до сервисного центра Оператора.

6. КОНСУЛЬТАЦИИ КЛИЕНТА

- 1) Обратный звонок не позднее 1го рабочего дня.
- 2) Оформление документов после получения от Клиента копий для сотрудничества - 1 рабочий день.
- 3) Обращения по различным вопросам по работе с торговым эквайрингом – от 1-го часа до 24-х часов, в рабочие дни с 8:00 до 17:00 по МСК.
- 4) При поступлении заявки по вопросам Торгового Эквайринга и Интернет Эквайринга, время ответа 15 (пятнадцать) минут. В случае если заявка поступила в нерабочее время, срок ответа увеличивается до 1 (одного) часа на следующий рабочий день.