SmartCard-Service

Акционерное общество «СмартКард-Сервис»

127106, г. Москва, Алтуфьевское шоссе, д. 1
Телефон: +7 (495) 981-12-10, 8 (800) 100-31-64, факс: +7 (495) 981-12-11
E-mail: reception@scserv.ru, site: www.scserv.ru

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «СмартКард-Сервис»
_____ В.А. Васильев
«_____» _____20_____ г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о сертификации специалистов сервисных компаний для оказания услуг на коммерческой основе

Номер версии: **02.05**
Дата выпуска: **31-01-2019**
Листов: **27**

Название файла: Положение о сертификации специалистов.docx

Дата внесения изменений: 31.01.2019 11:34:30

Москва
2019

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация **3**

1. Введение **4**
1.1. Цель документа 4
1.2. Сфера применения 4
1.3. Процедура сопровождения Положения 4

2. Общие положения **4**

3. Цели и принципы сертификации **5**
3.1. Цели сертификации 5
3.2. Принципы сертификации 5

4. Стандарт процесса сертификации **6**
4.1. Процесс сертификации 6
4.2. Выдача сертификатов 7
4.2.1. Выдача сертификатов 7
4.2.2. Выдача дубликатов 7
4.3. Повышение квалификации 7
4.4. Правила оформления сертификатов 8

ПРИЛОЖЕНИЯ **9**

Квалификационные требования к специалистам, проводящим расследование спорных ситуаций по журнальным файлам прикладного ПО 9

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим устройства NCR 10

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим устройства Diebold IX и Diebold Opteva 12

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим устройства Wincor Nixdorf 14

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим устройства Nautilus Hyosung 16

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим устройства OKI 18

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим устройства GRG 20

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим информационно-платежные терминалы Dors 22

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим информационно-платежные терминалы ITT-5xx, Discovery, Quantum 24

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим платежные терминалы Sfour 26

Аннотация

Настоящий документ является частью организационного обеспечения при сертификации специалистов сервисных компаний. В документе представлены процедуры и правила организации сертификации. Утвержденное Положение имеет статус внутреннего стандарта и обязательно для исполнения всеми подразделениями, производящими сертификацию.

1. Введение

1.1. Цель документа

Целью «Положения о сертификации специалистов сервисных компаний для оказания услуг на коммерческой основе» (далее — Положение) является организация процедуры и порядка проведения сертификации специалистов сервисных компаний для оказания услуг на коммерческой основе по установке, настройке и запуску в эксплуатацию программного обеспечения производства АО «СмартКард-Сервис».

1.2. Сфера применения

Положение является основным документом по сертификации и предназначено для использования при организации и проведения мероприятий по сертификации специалистов сервисных компаний.

Утвержденное Положение имеет статус внутреннего стандарта и обязательно для исполнения всеми подразделениями, производящими сертификацию.

1.3. Процедура сопровождения Положения

При исправлении ошибок или несоответствий Положению присваивается следующий по порядку вспомогательный номер версии (после разделительной точки); при изменении и вводе в действие новых элементов организации или технологии работ по сертификации Положению присваивается следующий по порядку основной номер.

При вводе в действие новой версии Положения сотрудники, занятые в процессе сертификации, уведомляются о выпуске новой версии по электронной почте.

2. Общие положения

Сертификация — процедура, осуществляемая в соответствии с настоящим Положением, подтверждающая соответствие уровня квалификации специалистов установленным требованиям качества.

Система сертификации создана для организации и проведения мероприятий по сертификации и обеспечению необходимого уровня объективности и достоверности результатов сертификации.

Сертификация направлена на повышение качества услуг, оказываемых сервисными компаниями при сопровождении продукции АО «СмартКард-Сервис».

Настоящее Положение определяет порядок организации и проведения сертификации и утверждается Приказом по АО «СмартКард-Сервис».

Сертификация Российских и зарубежных специалистов проводится по единым правилам.

Сертификация осуществляется непосредственно АО «СмартКард-Сервис».

Официальным языком процедуры сертификации является русский. Все ее документы оформляются на русском языке (заявки, протоколы, акты, аттестаты, сертификаты и т.п.).

3. Цели и принципы сертификации

3.1. Цели сертификации

Целями сертификации специалистов сервисных компаний являются:

- удостоверение соответствия уровня специалистов сервисных компаний квалификационным требованиям по работе с программным обеспечением;
- представление банковским организациям, эксплуатирующим программное обеспечение и оборудование, поставляемое АО «СмартКард-Сервис», списка организаций авторизованных на оказание услуг по поддержке программного обеспечения;
- повышение качества эксплуатации устройств самообслуживания;
- защита банковских организаций от недобросовестных исполнителей;
- контроль качества оказания услуг.

3.2. Принципы сертификации

Основанием для проведения сертификации специалистов сервисных компаний является договор на проведение сертификации, заключенный между АО «СмартКард-Сервис» и сервисной компанией.

Сертификация специалистов сервисных компаний, претендующих на получение сертификата, осуществляется путем проведения квалификационного экзамена на соответствие квалификационным требованиям. Квалификационные требования в зависимости от типа устройства самообслуживания приведены в Приложении к настоящему документу.

К экзамену на соответствие квалификационным требованиям, предъявляемым к специалистам сервисных компаний, допускаются лица, имеющие техническое образование не ниже среднего специального и владеющие знаниями:

- компьютера и операционных систем семейства Windows XP, Windows 7 на уровне опытного пользователя;
- утвержденной банком технологии операционно-кассового обслуживания устройств самообслуживания;
- общей технологии расчетов с использованием международных банковских карт.

Квалификационные требования разрабатываются АО «СмартКард-Сервис» и изменяются по мере выпуска новых версий программного обеспечения и поставок нового оборудования. Квалификационные требования и программы квалификационных экзаменов разрабатываются с учетом необходимости проверки знаний претендента и утверждаются приказами по АО «СмартКард-Сервис».

Квалификационные экзамены проводятся для каждого специалиста индивидуально.

При успешной сдаче квалификационного экзамена специалист получает именной сертификат на право оказания услуг в соответствии с программой сертификации.

По каждому направлению проводится отдельный квалификационный экзамен.

Основанием для отказа в выдаче сертификата является получение кандидатом неудовлетворительной оценки при сдаче квалификационного экзамена.

Действительными являются только сертификаты, полученные в соответствии с процедурой сертификации установленной настоящим Положением. Сертификаты, выданные ранее и не соответствующие установленной форме, не являются действительными и не могут служить подтверждением соответствия уровня квалификации специалиста утвержденным требованиям.

Процедура сертификации является платной.

Все участники, занятые в процедуре сертификации, обязаны обеспечивать конфиденциальность, представляющей коммерческую тайну информации, получаемой в ходе деятельности по сертификации, за исключением конечных результатов сертификации.

Информация о компаниях, специалисты которой имеют действительные квалификационные аттестаты, предоставляется банковским организациям, эксплуатирующим программные продукты АО «СмартКард-Сервис» по письменному запросу. Допускается получение запросов по электронной почте.

4. Стандарт процесса сертификации

4.1. Процесс сертификации

Для проведения квалификационного экзамена на соответствие квалификационным требованиям сервисная компания, имеющая действующий договор на сертификацию, направляет официальное письмо на имя Генерального директора АО «СмартКард-Сервис» с указанием списка сотрудников и перечня квалификационных требований для проведения сертификации.

Заявка рассматривается в течение пяти рабочих дней. Кандидаты на аттестацию включаются в график на проведение сертификационных экзаменов, который направляется в сервисную компанию.

Кандидаты на получение Сертификата, допущенные к экзамену, извещаются о времени, месте и форме проведения квалификационного экзамена лично и не позднее, чем за две недели до начала экзамена. Кандидатам направляются квалификационные требования по заявленным видам сертификации.

Сервисная компания, заключившая соответствующий договор, вправе запросить актуальные квалификационные требования до начала экзаменов.

Квалификационный экзамен проводится как для кандидатов, проходивших подготовку в Консультационном центре АО «СмартКард-Сервис» по программе квалификационных экзаменов, так и для кандидатов, не проходивших подготовку.

К сдаче квалификационного экзамена допускаются кандидаты только на основании соответствующей заявки и только при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

В ходе проведения квалификационного экзамена кандидату могут быть заданы дополнительные вопросы, касающиеся области знаний, необходимых для соответствия квалификационным требованиям.

Результаты квалификационных экзаменов оформляют путем заполнения экзаменационной ведомости и составления протокола проведения экзамена.

Протокол проведения квалификационного экзамена включает информацию о лицах:

- допущенных к экзамену;
- не явившихся на экзамен;
- успешно сдавших экзамен;
- получивших неудовлетворительную оценку.

4.2. Выдача сертификатов

Учет выдаваемых сертификатов ведется в электронном журнале учета выдачи сертификатов (Система Сопровождения Клиентов АО «СмартКард-Сервис»).

4.2.1. Выдача сертификатов

Время изготовление сертификата составляет пять рабочих дней. Специалист считается имеющим сертификат с момента сдачи квалификационного экзамена.

Выдача сертификата осуществляется при предъявлении кандидатом паспорта либо иного документа, удостоверяющего личность.

Допускается отправка сертификатов почтой в адрес организации направлявшей Заявку.

4.2.2. Выдача дубликатов

В случае утраты или порчи ранее выданного сертификата осуществляется выдача дубликата.

Для выдачи дубликата необходимо предоставить в АО «СмартКард-Сервис» следующие документы:

- заявление о выдаче дубликата с указанием обстоятельств утраты или порчи сертификата, подписанное лично заявителем;
- в случае порчи сертификата — испорченный сертификат.

Уполномоченное должностное лицо, ответственное за выдачу сертификата, удостоверяется по базе данных выданных сертификатов в том, что заявителю ранее был выдан сертификат и на дату подачи заявления сертификат не аннулирован.

При оформлении дубликата сертификата все реквизиты должны соответствовать сведениям, указанным в ранее выданном сертификате. При этом в правом верхнем углу бланка проставляется отметка: «Дубликат».

4.3. Повышение квалификации

Аттестация специалистов и выдача сертификатов проводится для определенных версий программного обеспечения и определенных моделей оборудования. В связи с этим АО «СмартКард-Сервис» разрабатывает программы и проводит подготовку по повышению квалификации.

Программы повышения квалификации разрабатываются Консультационным центром АО «СмартКард-Сервис» по мере выхода новых версий программного обеспечения, разработки новых или модернизации старых моделей оборудования. Программы утверждаются приказом по АО «СмартКард-Сервис».

Программы повышения квалификации, а также расписание курсов по повышению квалификации доводятся до сведения всех компаний, с которыми у АО «СмартКард-Сервис» существуют договорные отношения по сопровождению программного обеспечения.

Подготовку по программам повышения квалификации проводит Консультационный центр АО «СмартКард-Сервис».

Оценка уровня знаний специалистов, прошедших подготовку по программам повышения квалификации, осуществляется путем проведения квалификационного экзамена.

По окончании переподготовки и сдачи квалификационного экзамена, выдается новый сертификат.

В случае если специалист не проходил подготовку по программам повышения квалификации в течение двух календарных лет, начиная с года, следующего за годом получения сертификата

или предыдущего прохождения подготовки по программам повышения квалификации, сертификат аннулируется.

4.4. Правила оформления сертификатов

Бланки сертификатов заполняются на принтере на русском языке.

После заполнения бланка он должен быть тщательно проверен на точность и безошибочность внесенных в него записей. Бланк, заполненный с ошибками, считается испорченным и подлежит учету, списанию и уничтожению в установленном порядке.

Ниже реквизита «номер бланка» по центру бланка вносится номер сертификата, который состоит из трех разделов.

Первый раздел номера (две цифры) содержит тип продукта.

Второй раздел номера (три цифры) содержит код программного обеспечения.

Третий раздел (девять цифр):

- первые две цифры — порядковый номер месяца проведения квалификационного экзамена;
- следующие две цифры — последние две цифры года проведения квалификационного экзамена;
- последние пять цифр — порядковый номер сертификата.

Например, 01-001-030700007.

При заполнении бланка фамилия, имя и отчество гражданина вносятся полностью в соответствии с записью в паспорте или в ином документе, его заменяющем, в именительном падеже. Фамилия, имя и отчество иностранного гражданина вносятся по данным национального паспорта в русскоязычной транскрипции. Транскрипция должна быть согласована с иностранным гражданином в письменной форме.

Специалисты, прошедшие подготовку по программам повышения квалификации и сдавшие квалификационные экзамены, получают новый сертификат.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Квалификационные требования к специалистам, проводящим расследование спорных ситуаций по журнальным файлам прикладного ПО

(Код требования — КТ-INV-001)

1. Начальные требования к специалистам:
   - Знание аппаратной части банкомата.
   - Знание основ банковской технологии обслуживания пластиковых карт, кассового обслуживания устройств самообслуживания.
2. Знания и навыки необходимые для проведения расследования спорных ситуаций.
   - Знание состава, структуры и формата всех журнальных файлов ПО «TellME» и «TellME 7».
   - Понимание понятий: недостача и излишки в кассовом хозяйстве коммерческого Банка; финансовая претензия клиента; технический сбой устройства самообслуживания.
   - Знание состава и основного устройства узлов и агрегатов современных устройств банковского самообслуживания.
   - Знание состава и основных причин возникновения технических сбоев оборудования и возникновения недостач, излишков и финансовых претензий клиентов.
   - Знание структуры и формата кодов ошибок, фиксируемых в журнальных файлах прикладного ПО.
   - Знание структуры, состава и обслуживания Операционных дней финансовых устройств прикладного ПО.
   - Практические навыки поиска и выявления причин возникновения недостач, излишков и финансовых претензий клиентов по журнальным файлам прикладного ПО.

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим устройства NCR

(Код требования — КТ-NCR-001)

1. Начальные требования к специалистам:
   - Знание компьютера на уровне продвинутого пользователя.
   - Знание ОС Windows XP, Windows 7.
   - Знание аппаратной части банкомата.
   - Знание параметров BIOS для безопасной эксплуатации УС.
3. Администрирование ОС Windows XP, Windows 7:
   - Установка и настройка операционной системы.
   - Установка и настройка драйверов устройств.
   - Установка и настройка программного обеспечения (K-Lite Codec и Microsoft Visual C++ 2005; 2008; 2010).
   - Особенности настройки операционной системы банкомата.
4. Администрирование программного обеспечения производителя:
   - Проверка аппаратных требований для установки операционной системы и Aptra XFS соответствующей версии.
   - Обновление BIOS.
   - Установка и проверка корректности установки комплекта IUI.
   - Деинсталляция/инсталляция и обновление NCR Aptra XFS.
   - Смена версий.
   - Работа с утилитой «System Application».
   - Настройка параметров кассет.
5. Администрирование прикладного ПО «TellME»:
   - Установка и работа с ключами лицензионной защиты Hardlock, Hasp, SCSSK.
   - Первоначальная установка и настройка программного обеспечения (настройка платежных систем, настройка параметров оборудования).
   - Режим оператора.
   - Добавление новых компонент.
   - Структура и принципы ведения операционных дней финансовых устройств и платежных систем.
   - Настройка работы с внешними информационными системами (MassPay, WEB-Extension, TellME Connect).
   - Настройка агента мониторинга TellME UXFS.
   - Установка и настройка агента мониторинга TellME Monitoring.
   - Процедуры по запуску устройства самообслуживания в эксплуатацию.

- Проведение тестовых операций.
- Настройка интерфейса.
- Настройка режима ожидания.
- Интеграция систем видеонаблюдения.
- Смена версий программного обеспечения.
- Экспорт файлов и ключей реестра.

6. Требования по работе с устройствами банкомата:
   - Порядок действий необходимых для сохранения ключей шифрования при переинсталляции ПО.
   - Смена версий системного программного обеспечения устройств.
7. Изменение рекламного контента при работе с ПО «TellME»:
   - Изменение количества экранных заставок.
   - Включение рекламных роликов.
   - Графика NDC.
8. Автоматическая установка политики безопасности на устройство самообслуживания.
9. Структура журналов ПО «TellME»:
   - Комплексный анализ журналов ПО.

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим устройства Diebold IX и Diebold Opteva

(Код требования — КТ-DBD-001)

1. Начальные требования к специалистам:
   - Знание компьютера на уровне продвинутого пользователя.
   - Знание ОС Windows XP, Windows 7.
   - Знание аппаратной части банкомата.
   - Знание параметров BIOS для безопасной эксплуатации УС.
2. Инсталляция операционной системы Windows XP, Windows 7.
   - Настройка параметров «BIOS» компьютера банкомата.
   - Установка операционной системы и ПО производителя банкомата «Agilis». Установка драйверов и обновлений на оборудование.
   - Особенности первоначальной настройки операционной системы.
   - Установка дополнительных программ (K-Lite Codec и Microsoft Visual C++ 2005; 2008; 2010).
3. Настройка параметров банкомата с помощью ACU («Agilis Configuration Utility»).
4. Инсталляция необходимых драйверов дополнительных устройств, используемых при работе ПО «TellME»:
   - Драйвер платы расширения портов RS232 MultiPort.
5. Администрирование прикладного ПО «TellME»:
   - Установка и работа с ключами лицензионной защиты Hardlock, Hasp, SCSSK.
   - Первоначальная установка.
   - Настройка программного обеспечения (настройка платежных систем, настройка параметров оборудования).
   - Режим оператора.
   - Добавление новых компонент.
   - Структура и принципы ведения операционных дней финансовых устройств и платежных систем.
   - Настройка работы с внешними информационными системами (MassPay, WEB-Extension, TellME Connect).
   - Настройка агента мониторинга «TellME UXFS».
   - Установка и настройка агента мониторинга «TellME Monitoring».
   - Процедуры по запуску устройства самообслуживания в эксплуатацию.
   - Проведение тестовых операций.
   - Настройка интерфейса.
   - Настройка режима ожидания.
   - Интеграция систем видеонаблюдения.

- Смена версий программного обеспечения.
- Экспорт файлов и ключей реестра.

6. Требования по работе с устройствами банкомата:
   - Порядок действий необходимых для сохранения ключей шифрования при переинсталляции ПО.
   - Смена версий системного программного обеспечения устройств.
7. Изменение рекламного контента при работе с ПО «TellME»:
   - Изменение количества экранных заставок.
   - Включение рекламных роликов.
   - Графика NDC.
8. Автоматическая установка политики безопасности на устройство самообслуживания
9. Структура журналов ПО «TellME»:
   - Комплексный анализ журналов ПО.

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим устройства Wincor Nixdorf

(Код требования – KT-WCR-001)

1. Начальные требования к специалистам:
   - Знание компьютера на уровне продвинутого пользователя.
   - Знание ОС Windows XP, Windows 7.
   - Знание аппаратной части банкомата.
   - Знание параметров BIOS для безопасной эксплуатации УС.
2. Инсталляция операционной системы Windows XP, Windows 7:
   - Установка операционной системы.
   - Установка драйверов M/B (Chipset, LAN, Video, Audio).
   - Установка ПО производителя CSC-W32/ProBase с использование актуального файла кастомизации.
   - Установка драйверов на устройства банкомата.
   - Восстановление операционной системы с образа однотипного устройства.
   - Особенности первоначальной настройки операционной системы.
   - Установка дополнительных программ (K-Lite Codec и Microsoft Visual C++ 2005; 2008; 2010).
3. Инсталляция необходимых драйверов дополнительных устройств, используемых при работе ПО «TellME»:
   - Драйвер платы расширения портов RS232 MultiPort.
4. Администрирование прикладного ПО «TellME»:
   - Установка и работа с ключами лицензионной защиты Hardlock, Hasp, SCSSK.
   - Первоначальная установка.
   - Настройка программного обеспечения (настройка платежных систем, настройка параметров оборудования).
   - Режим оператора.
   - Добавление новых компонент.
   - Структура и принципы ведения операционных дней финансовых устройств и платежных систем.
   - Настройка работы с внешними информационными системами (MassPay, WEB-Extension, TellME Connect).
   - Настройка агента мониторинга «TellME UXFS».
   - Установка и настройка агента мониторинга «TellME Monitoring».
   - Процедуры по запуску устройства самообслуживания в эксплуатацию.
   - Проведение тестовых операций.
   - Настройка интерфейса.

- Настройка режима ожидания.
- Интеграция систем видеонаблюдения.
- Смена версий программного обеспечения.
- Экспорт файлов и ключей реестра.

5. Требования по работе с устройствами банкомата:
   - Порядок действий необходимых для сохранения ключей шифрования при переинсталляции ПО.
   - Смена версий системного программного обеспечения устройств.
6. Изменение рекламного контента при работе с ПО «TellME»:
   - Изменение количества экранных заставок.
   - Включение рекламных роликов.
   - Графика NDC.
7. Автоматическая установка политики безопасности на устройство самообслуживания.
8. Структура журналов ПО «TellME»:
   - Комплексный анализ журналов ПО.

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим устройства Nautilus Hyosung

(Код требования – КТ-NUS-001)

1. Начальные требования к специалистам:
   - Знание компьютера на уровне продвинутого пользователя.
   - Знание ОС Windows XP, Windows 7.
   - Знание аппаратной части банкомата.
   - Знание параметров BIOS для безопасной эксплуатации УС.
2. Инсталляция операционной системы Windows XP, Windows 7.
   - Настройка параметров «BIOS» компьютера банкомата.
   - Установка операционной системы с помощью инсталляционного пакета производителя.
   - Особенности первоначальной настройки операционной системы.
   - Установка ПО нижнего уровня HYOSUNG с CD-диска.
   - Установка драйверов контроллеров (Multi-I/O, LAN, Sound,Touch Screen).
   - Инсталляция устройств банкомата.
   - Восстановление операционной системы с образа однотипного устройства.
   - Установка дополнительных программ (K-Lite Codec и Microsoft Visual C++ 2005; 2008; 2010).
3. Администрирование прикладного ПО «TellME»:
   - Установка и работа с ключами лицензионной защиты Hardlock, Hasp, SCSSK.
   - Первоначальная установка.
   - Настройка программного обеспечения (настройка платежных систем, настройка параметров оборудования).
   - Режим оператора.
   - Добавление новых компонент.
   - Структура и принципы ведения операционных дней финансовых устройств и платежных систем.
   - Настройка работы с внешними информационными системами (MassPay, WEB-Extension, TellME Connect).
   - Настройка агента мониторинга «TellME UXFS».
   - Установка и настройка агента мониторинга «TellME Monitoring».
   - Процедуры по запуску устройства самообслуживания в эксплуатацию.
   - Проведение тестовых операций.
   - Настройка интерфейса.
   - Настройка режима ожидания.
   - Интеграция систем видеонаблюдения.
   - Смена версий программного обеспечения.

- Экспорт файлов и ключей реестра.

4. Требования по работе с устройствами банкомата:
   - Порядок действий необходимых для сохранения ключей шифрования при переинсталляции ПО.
   - Смена версий системного программного обеспечения устройств.
5. Изменение рекламного контента при работе ПО «TellME»:
   - Изменение количества экранных заставок.
   - Включение рекламных роликов.
   - Графика NDC.
6. Автоматическая установка политики безопасности на устройство самообслуживания.
7. Структура журналов ПО «TellME»:
   - Комплексный анализ журналов ПО.

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим устройства OKI

(Код требования – КТ-OKI-001)

1. Начальные требования к специалистам:
   - Знание компьютера на уровне продвинутого пользователя.
   - Знание ОС Windows XP, Windows 7.
   - Знание аппаратной части банкомата.
   - Знание параметров BIOS для безопасной эксплуатации УС.
2. Инсталляция операционной системы Windows XP, Windows 7.
   - Настройка параметров «BIOS» компьютера банкомата.
   - Установка операционной системы с помощью инсталляционного пакета производителя.
   - Особенности первоначальной настройки операционной системы.
   - Установка ПО нижнего уровня OKI с CD-диска.
   - Установка драйверов контроллеров (Multi-I/O, LAN, Sound,Touch Screen).
   - Инсталляция устройств банкомата.
   - Восстановление операционной системы с образа однотипного устройства.
   - Установка дополнительных программ (K-Lite Codec и Microsoft Visual C++ 2005; 2008; 2010).
3. Администрирование прикладного ПО «TellME»:
   - Установка и работа с ключами лицензионной защиты Hardlock, Hasp, SCSSK.
   - Первоначальная установка.
   - Настройка программного обеспечения (настройка платежных систем, настройка параметров оборудования).
   - Режим оператора.
   - Добавление новых компонент.
   - Структура и принципы ведения операционных дней финансовых устройств и платежных систем.
   - Настройка работы с внешними информационными системами (MassPay, WEB-Extension, TellME Connect).
   - Настройка агента мониторинга «TellME UXFS».
   - Установка и настройка агента мониторинга «TellME Monitoring».
   - Процедуры по запуску устройства самообслуживания в эксплуатацию.
   - Проведение тестовых операций.
   - Настройка интерфейса.
   - Настройка режима ожидания.
   - Интеграция систем видеонаблюдения.
   - Смена версий программного обеспечения.

- Экспорт файлов и ключей реестра.

4. Требования по работе с устройствами банкомата:
   - Порядок действий необходимых для сохранения ключей шифрования при переинсталляции ПО.
   - Смена версий системного программного обеспечения устройств.
5. Изменение рекламного контента при работе ПО «TellME»:
   - Изменение количества экранных заставок.
   - Включение рекламных роликов.
   - Графика NDC.
6. Автоматическая установка политики безопасности на устройство самообслуживания.
7. Структура журналов ПО «TellME»:
   - Комплексный анализ журналов ПО.

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим устройства GRG

(Код требования – КТ-GRG-001)

1. Начальные требования к специалистам:
   - Знание компьютера на уровне продвинутого пользователя.
   - Знание ОС Windows XP, Windows 7.
   - Знание аппаратной части банкомата.
   - Знание параметров BIOS для безопасной эксплуатации УС.
2. Инсталляция операционной системы Windows XP, Windows 7.
   - Настройка параметров «BIOS» компьютера банкомата.
   - Установка операционной системы с помощью инсталляционного пакета производителя.
   - Особенности первоначальной настройки операционной системы.
   - Установка ПО нижнего уровня GRG с CD-диска.
   - Установка драйверов контроллеров (Multi-I/O, LAN, Sound,Touch Screen).
   - Инсталляция устройств банкомата.
   - Восстановление операционной системы с образа однотипного устройства.
   - Установка дополнительных программ (K-Lite Codec и Microsoft Visual C++ 2005; 2008; 2010).
3. Администрирование прикладного ПО «TellME»:
   - Установка и работа с ключами лицензионной защиты Hardlock, Hasp, SCSSK.
   - Первоначальная установка.
   - Настройка программного обеспечения (настройка платежных систем, настройка параметров оборудования).
   - Режим оператора.
   - Добавление новых компонент.
   - Структура и принципы ведения операционных дней финансовых устройств и платежных систем.
   - Настройка работы с внешними информационными системами (MassPay, WEB-Extension, TellME Connect).
   - Настройка агента мониторинга «TellME UXFS».
   - Установка и настройка агента мониторинга «TellME Monitoring».
   - Процедуры по запуску устройства самообслуживания в эксплуатацию.
   - Проведение тестовых операций.
   - Настройка интерфейса.
   - Настройка режима ожидания.
   - Интеграция систем видеонаблюдения.
   - Смена версий программного обеспечения.

- Экспорт файлов и ключей реестра.

4. Требования по работе с устройствами банкомата:
   - Порядок действий необходимых для сохранения ключей шифрования при переинсталляции ПО.
   - Смена версий системного программного обеспечения устройств.
5. Изменение рекламного контента при работе ПО «TellME»:
   - Изменение количества экранных заставок.
   - Включение рекламных роликов.
   - Графика NDC.
6. Автоматическая установка политики безопасности на устройство самообслуживания.
7. Структура журналов ПО «TellME»:
   - Комплексный анализ журналов ПО.

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим информационно-платежные терминалы Dors

(Код требования — КТ-DRS-001)

1. Начальные требования к специалистам:
   - Знание компьютера на уровне продвинутого пользователя.
   - Знание ОС Windows XP, Windows 7.
   - Знание аппаратной части банкомата.
   - Знание параметров BIOS для безопасной эксплуатации УС.
2. Инсталляция операционной системы Windows XP, Windows 7.
   - Установка операционной системы с инсталляционного пакета производителя.
   - Установка драйверов M/B (Chipset, LAN, Video, Sound).
   - Особенности первоначальной настройки операционной системы
   - Восстановление операционной системы с образа аналогичного устройства.
   - Установка дополнительных программ (K-Lite Codec и Microsoft Visual C++ 2005; 2008; 2010).
3. Инсталляция необходимых драйверов дополнительных устройств различных моделей, используемых при работе ПО «TellME».
   - Драйвер Touch_screen.
   - Драйвер штрих-кодов BarCodReader.
   - Драйвер плат расширения портов RS232 MultiPort.
4. Администрирование прикладного ПО «TellME»:
   - Установка и работа с ключами лицензионной защиты Hardlock, Hasp, SCSSK.
   - Первоначальная установка.
   - Настройка программного обеспечения (настройка платежных систем, настройка параметров оборудования).
   - Режим оператора.
   - Добавление новых компонент.
   - Структура и принципы ведения операционных дней финансовых устройств и платежных систем.
   - Настройка работы с внешними информационными системами (MassPay, WEB-Extension, TellME Connect).
   - Настройка агента мониторинга «TellME UXFS».
   - Установка и настройка агента мониторинга «TellME Monitoring».
   - Процедуры по запуску устройства самообслуживания в эксплуатацию.
   - Проведение тестовых операций.
   - Настройка интерфейса.

- Настройка режима ожидания.
- Интеграция систем видеонаблюдения.
- Смена версий программного обеспечения.
- Экспорт файлов и ключей реестра.

5. Требования по работе с устройствами банкомата:
   - Порядок действий необходимых для сохранения ключей шифрования при переинсталляции ПО.
   - Смена версий системного программного обеспечения устройств.
6. Изменение рекламного контента при работе ПО «TellME»:
   - Изменение количества экранных заставок.
   - Включение рекламных роликов.
   - Графика NDC.
7. Автоматическая установка политики безопасности на устройство самообслуживания.
8. Структура журналов ПО «TellME»:
   - Комплексный анализ журналов ПО.

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим информационно-платежные терминалы ITT-5xx, Discovery, Quantum

(Код требования — KT-DVY_SW-001)

1. Начальные требования к специалистам:
   - Знание компьютера на уровне продвинутого пользователя.
   - Знание ОС Windows XP, Windows 7.
   - Знание аппаратной части банкомата.
   - Знание параметров BIOS для безопасной эксплуатации УС.
2. Инсталляция операционной системы Windows XP, Windows 7.
   - Восстановление операционной системы на терминалах с «Recovery disk».
   - Установка драйверов M/B (Chipset, LAN, Video, Audio).
   - Особенности первоначальной настройки операционной системы.
   - Установка дополнительных программ (K-Lite Codec и Microsoft Visual C++ 2005; 2008; 2010).
3. Инсталляция необходимых драйверов дополнительных устройств различных моделей, используемых при работе с ПО «TellME».
   - Драйвер Touch_screen.
   - Драйвер штрих-кодов BarCodReader.
   - Драйвер плат расширения портов RS232 MultiPort.
   - Драйвер платы индикации PCI P16R16, SCSIO.
4. Администрирование прикладного ПО «TellME»:
   - Установка и работа с ключами лицензионной защиты Hardlock, Hasp, SCSSK.
   - Первоначальная установка.
   - Настройка программного обеспечения (настройка платежных систем, настройка параметров оборудования, особенности подключения спрей-диспенсера NCR 5635).
   - Режим оператора.
   - Добавление новых компонент.
   - Структура и принципы ведения операционных дней финансовых устройств и платежных систем.
   - Настройка работы с внешними информационными системами (MassPay, WEB-Extension, TellME Connect).
   - Настройка агента мониторинга «TellME UXFS».
   - Установка и настройка агента мониторинга «TellME Monitoring».
   - Процедуры по запуску устройства самообслуживания в эксплуатацию.
   - Проведение тестовых операций.
   - Настройка интерфейса.

- Настройка режима ожидания.
- Интеграция систем видеонаблюдения.
- Смена версий программного обеспечения.
- Экспорт файлов и ключей реестра.

5. Требования по работе с устройствами банкомата:
   - Порядок действий необходимых для сохранения ключей шифрования при переинсталляции ПО.
   - Смена версий системного программного обеспечения устройств.
6. Поддержка источников бесперебойного питания.
7. Изменение рекламного контента при работе с ПО «TellME»:
   - Настройка экранных заставок, изменение количества.
   - Включение рекламных роликов.
   - Графика NDC.
8. Автоматическая установка политики безопасности на устройство самообслуживания.
9. Структура журналов ПО «TellME»:
   - Комплексный анализ журналов ПО.

Квалификационные требования к специалистам, обслуживающим платежные терминалы Sfour

(Код требования — KT-SFR_SW-001)

1. Инсталляция операционной системы Windows XP, Windows 7.
   - Восстановление операционной системы на терминалах с «Recovery disk».
   - Установка драйверов M/B (Chipset, LAN, Video, Audio).
   - Особенности первоначальной настройки операционной системы.
   - Установка дополнительных программ (K-Lite Codec и Microsoft Visual C++ 2005; 2008; 2010).
   - Знание параметров BIOS для безопасной эксплуатации УС.
2. Установка и настройка XFS от производителя.
3. Инсталляция необходимых драйверов дополнительных устройств различных моделей, используемых при работе ПО «TellME»:
   - Драйвер Touch_screen.
   - Драйвер штрих-кодов BarCodReader.
   - Драйвер плат расширения портов RS232 MultiPort.
   - Драйвер платы индикации PCI P16R16, SCSIO.
4. Администрирование прикладного ПО «TellME»:
   - Установка и работа с ключами лицензионной защиты Hardlock, Hasp, SCSSK.
   - Первоначальная установка.
   - Настройка программного обеспечения (настройка платежных систем, настройка параметров оборудования).
   - Режим оператора.
   - Добавление новых компонент.
   - Структура и принципы ведения операционных дней финансовых устройств и платежных систем.
   - Настройка работы с внешними информационными системами (MassPay, WEB-Extension, TellME Connect).
   - Настройка агента мониторинга «TellME UXFS».
   - Установка и настройка агента мониторинга «TellME Monitoring».
   - Процедуры по запуску устройства самообслуживания в эксплуатацию.
   - Проведение тестовых операций.
   - Настройка интерфейса.
   - Настройка режима ожидания.
   - Интеграция систем видеонаблюдения.
   - Смена версий программного обеспечения.
   - Экспорт файлов и ключей реестра.

5. Требования по работе с устройствами банкомата:
   - Порядок действий необходимых для сохранения ключей шифрования при переинсталляции ПО.
   - Смена версий системного программного обеспечения устройств.
   - Поддержка источников бесперебойного питания.
6. Изменение рекламного контента при работе ПО «TellME»:
   - Настройка экранных заставок, изменение количества.
   - Включение рекламных роликов.
   - Графика NDC.
7. Автоматическая установка политики безопасности на устройство самообслуживания.
8. Структура журналов ПО «TellME»:
   - Комплексный анализ журналов ПО.