**Проведение работ по договору КТО ОТ ООО «Сбербанк-сервис» и ПАО «Сбербанк».**

В данной инструкции рассматривается как выполнять профилактические работы КТО ОТ «Сбербанк-сервис» и ПАО «Сбербанк».

**Оглавление**

[1. Назначение 1](#_Toc449534985)

[2. Термины, определения, сокращения 1](#_Toc449534986)

[3. Необходимые инструменты и материалы. 2](#_Toc449534987)

[4. Процес профилактики 2](#_Toc449534992)

[5. Дополнения к процессу обслуживания 4](#_Toc449534993)

[6. Адреса сервисных центров 4](#_Toc449534994)

[7. Нарушения условий процесса гарантийного ремонта 5](#_Toc449534995)

[8. Оформление заявки на гарантийный ремонт . 6](#_Toc449534996)

# Назначение

Настоящий документ регламентирует порядок действий при выполнении работ по договору КТО ОТ «Сбербанк-сервис» и ПАО «Сбербанк».. Требования настоящего документа обязательны для выполнения сотрудниками СБС.

# Термины, определения сокращения.

* Список оборудования - (приложения к договору №14). Это список предоставленный банком сервисному управлению СБС в котором перечислена техника которая подлежит обслуживанию и указан уровень обслуживания (КТО Расширенное КТО). Данный список часть договора.
* МФУ- многофункциональное устройство состоящее из сканера и принтера.
* Копировальный аппарат- устройство состоящее из сканирующей и печатающих частей. Отличие копировального аппарата от МФУ в том что Копировальный аппарат не имеет интерфейса для подключения внешних устройств для печати или сканирования.
* Лазерный принтер - печатное устройство на основе ксерографического процесса создания изображения.
* Струйный принтер – печатающие устройство на основе чернил как жидких так и твёрдо чернильных (на основе воска)
* Матричный принтер – принтер печатающий посредством переноса красителя с красящей ленты путём воздействия давления иглы .
* Сканер – устройство позволяющие переводить аналоговые документы (бумажные) в цифровые.

# Необходимые инструменты и материалы.

Для проведения профилактических работ по договору КТО ОТ Сб не обходимо обязательно иметь следующие инструменты и материалы:

1. Отвёртка «филипс» 2 длина 150-200мм
2. Кисть шириной от 20-40 мм
3. Ветош
4. Очиститель роликов
5. Средство для очистки стекол
6. Салфетки для сбора тонера
7. Масло жидкое вязкость ISO VG 100

Дополнительные средства, которые могут потребоваться при проведении профилактики:

1. Без ворсовая ткань
2. Инженерный пылесос 3М или аналог
3. Шлицевая отвёртка 2 мм длина 50-100 мм
4. Отвёртка филипс 1 длина 50-100
5. Воздушная «груша»

# Процес профилактики

4.0 Основной целью профилактических работ. Является очистка внутренних полостей оборудования от бумажной пыли, остатков тонера, инородных предметов. Если устройство оснащено сканирующим устройством то нало протирать сканирующие стёкла и белые подложки. В процесе профилактики посредством очистителя роликом чистяца ролики подачи используемых лотков и автоподатчиков документов.

При проведении профилактических работ требуется выполнить следующие мероприятия зависимости от типа оборудования.

4.1 Принтер лазерный:

1. Вынуть нижние лоток (ки) спомощью кисти очистить от бумажной пыли и остатков тонера, протереть салфеткой для сбора тонера (или ветошю) Очистить ролики подачи бумаги с помощью ветоши и средства для очистки роликов
2. Вынуть из принтера картридж (жи) кисточкой очмстить место установки картриджей и путь прохода бумаги под картриджем (ми). Снять ролик переноса и кисточкой или постукиванием очистить от остатков тонера. Всё ккроме ролика протереть салфеткой для сбора тонера ( или ветош)
3. Вставить лоток и картриджи на место.
4. При возможности создания чистящей страницы запустить процесс очистки фьюзера и запустить чистку роликов.
5. Если есть доступ печке без разбора аппарата очистить валы от отстатков тонера
6. Распечатать тестовую страницу. Если качество печати удовлетворительное профилактика окончена.
7. При обнаружении дефектов на листе устранить причину дефектов. Для этого может потребоваться продувка датчиков бумаги сжатым воздухом. Частичный демонтаж пластиковых деталей для более глубокой очистки фьюзера. Чистка стекла лазерного блока. Очистка путей отвода отработанного тонера. Точное описание действий находится в сервис мануал, для данного аппарата.
8. Если чисткой проблему решить не возможно нужно информировать пользователя, который должен, в случае если его качество печати не устраивает открыть заявку на ремонт. Если качество печати устраивает, пользователя заявку на ремонт не открывает.

4.2 МФУ лазерный:

1. Вынуть нижние лоток (ки) спомощью кисти очистить от бумажной пыли и остатков тонера, протереть салфеткой для сбора тонера (или ветошю) Очистить ролики подачи бумаги с помощью ветоши и средства для очистки роликов
2. Вынуть из принтера картридж (жи) кисточкой очмстить место установки картриджей и путь прохода бумаги под картриджем (ми). Снять ролик переноса и кисточкой или постукиванием очистить от остатков тонера. Всё ккроме ролика протереть салфеткой для сбора тонера ( или ветош)
3. Вставить лоток и картриджи на место.
4. Очистить стекло оригинала и белую подложку сканера от грязи и налипшего «штриха» . Для очистки потребуется изопропиловый спирт (допускается для использования «мистер мускул» и т.п.)и безворсовая ткань ( или ветош)
5. При возможности создания чистящей страницы запустить процесс очистки фьюзера и запустить чистку роликов.
6. Если есть доступ печке без разбора аппарата очистить валы от отстатков тонера
7. Распечатать тестовую страницу. Если качество печати удовлетворительное профилактика окончена.
8. При обнаружении дефектов на листе устранить причину дефектов. Для этого может потребоваться продувка датчиков бумаги сжатым воздухом. Частичный демонтаж пластиковых деталей для более глубокой очистки фьюзера. Чистка стекла лазерного блока. Очистка путей отвода отработанного тонера. Точное описание действий находится в сервис мануал, для данного аппарата.
9. Если чисткой проблему решить не возможно нужно информировать пользователя, который должен, в случае если его качество печати не устраивает открыть заявку на ремонт. Если качество печати устраивает, пользователя заявку на ремонт не открывает.

4.3 Матричные принтеры (ТМ-950, PR4)

1. Открыть верхнею крышку. Снять картридж с красящей лентой, достать ролики бумаги. С помощью воздуха и кисти очистить внутреннию поверхность от грязи и бумажной пыли. Очистить ветошю направляющею каретки. Смазать маслом фктровые кольца на каретке. (описано в сервисном мануале)
2. Очистить ролики подачи бумаги с помощью ветоши и средства для очистки роликов. Установить бумагу и картридж на место. Распечатать тест. По результатам теста принять решение нужно чистить головку от грязи или нет

4.4 После проведения профилактики на аппарате(ах) требуется заполнить и подписать АКТ о проведении работ. Форма АКТа приведена в пункт5.3

# Дополнения к процессу обслуживания.

5.1 Для повышения качества и скорости работы рекомендуется при приведении профилактических работ использовать инженерный пылесос.

5.2 В случае сильного загрязнения которое: отражается на качестве печати, требует полной или частичной разборки оборудования, вызвано износом или браком деталей. То в этом случае должна быть открыта внутренния заявка на ремонт и составлен акт о ремонте с профилактикой.

5.3

**Акт сдачи-приемки выполненных профилактических работ и техническому обслуживанию оборудования**

г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Представитель Исполнителя на основании договора № \_\_\_ от «\_\_\_\_».\_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_ г. на комплексное техническое обслуживание офисного оборудования выполнил следующие работы в объеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Подразделение Заказчика | Наименование оборудования | Инвентарный номер | Серийный номер | Счетчик отпечатков на оборудовании | Техническое состояние оборудования на момент сдачи-приемки работ (исправно или неисправно) | Время сдачи приемки выполненных работ |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Представитель Заказчика принял выполненные работы

**Подписи представителей Сторон:**

от Исполнителя: от Заказчика:

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ФИО, должность  м.п. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ФИО, должность  м.п. |