**Опросный лист**

**для обращения в службу технической поддержки СП «ТАТСУНО РУС»**

**(полностью обязателен для заполнения)**

1. Наименование организации;
2. Наличие договора технической поддержки;
3. Наименование и адрес объекта(ов), на котором произошла неисправность;
4. Описание первичной проблемы;
5. Выполненные действия персонала АЗС для устранения проблемы и полученный результат;
6. Дата первичного обращения в службу техподдержки;
7. Рекомендации, полученные от службы техподдержки, эффективность принятых мер;
8. Детальное описание неисправности на момент заполнения опросного листа;
9. Данная проблема описана со слов работников АЗС? Зафиксирована Вами лично?
10. Есть ли документальное подтверждение проблемы (данные «черного ящика», лог, скриншот,

отчет и т.д.);

1. Предполагаемая причина возникновения неисправности;
2. Наличие персонала, обученного в СП «ТАТСУНО РУС» (ФИО);
3. Указать следующую информацию:
* производитель и модель ТРК (ГРК);
* тип и версия электроники;
* установлен ли ИБП и стабилизатор на питание электроники?
* конфигурация системного блока (процессор, объем оперативной памяти, объем и количество свободного места на жестком диске);
* установлен ли ИБП на питание ПК;
* версия операционной системы, лицензионная ли?
* версия программного обеспечения, наименование («С-Бенч АЗС», «АЗС Плюс», «АЗС Плюс 2», «Servio Pump - front»);
* перечень другого оборудования, используемого в АСУ (платы расширения, контроллеры, фискальные регистраторы, считыватели карт и т.д.).
1. Специфические моменты конфигурирования ПО на данной станции (отпуск продукта

по факту, работа через автономные платежные терминалы и т.д.);

1. Пути решения проблемы на Ваш взгляд.

ФИО руководителя

ФИО, должность, контактный телефон, e-mail сотрудника, составившего данный документ

Дата

Печать