

Műszaki diszpozíció

Jegykiadó automaták üzemkésztségének ellenőrzése, üzemeltetése

A szolgáltatás részletes leírása

Jegykiadó automaták üzemeltetése, a bevétel begyűjtése, feldolgozása és beszolgáltatása, az automaták rendszeres ellenőrzése, a szükséges karbantartások és javítások, vandalizmusból eredő rongálások kijavításának elvégzése, szükség szerinti áttelepítések elvégzése, kötelező részegység cserék végrehajtása.

A nyertes Ajánlattevőnek Vállalkozási keretszerződés keretében a szerződés mindkét fél általi aláírását követően azonnal meg kezdenie a teljesítést.

Jegykiadó automaták üzemkésztségének ellenőrzése

- Ajánlattevőnek legalább 3 naponta ellenőriznie kell a teljes jegykiadó automata géppark üzemkésztségét hétköznapi 6.00 és 20.00 óra között, szombaton 6.00-15.00 között, és erről nyilvántartást kell vezetnie, illetve a web felületen napra készen kell vezetnie. Az üzemkésztség ellenőrzésébe beleértendő a gépszerkezeti, elektronikai ellenőrzés, a váltópénz és a jegypapír készlet ellenőrzése, cseréje (pótlása) is, valamint a nyomtatópatron cseréje.
- Az Ajánlattevőnek az általa vezetett nyilvántartást a web felületen minden nap frissítenie kell, illetve hónap végén egy összefoglaló kimutatást kell küldenie Ajánlatkérő részére, mely géptípusonként, hibajavítási munkalaponként tartalmazza a bejelentett és saját ellenőrzések során tapasztalt meghibásodások típusát és mennyiségét.
- A rendelkezésre állás ellenőrzése az **Ajánlatkérő részéről** szűrőpróba szerűen történik, az Ajánlattevő által folyamatosan biztosított 200 db tesztérme felhasználásával. Az Ajánlatkérő jelen szerződés időtartama alatt egy alkalommal külső céget kér fel az automaták rendelkezésre állásának ellenőrzéséhez, melyhez az Ajánlattevőnek 200 db teszttermét kell biztosítania. A külső fél általi ellenőrzéskor a különböző típusú automaták részarányát az Ajánlatkérő határozza meg.
- A rendelkezésre állás számításánál a bejelentés és a hibaelhárítás (műszerész általi visszajelzés) közötti idő és +24 óra számít üzemképtelennek. Az üzemképtelen állapot valós ideje bizonyítható módon nem ismert, mivel a bejelentés előtti üzemképtelen, vagy üzemképes állapotot a valóságban tényekkel alátámasztható módon nem lehet bizonyítani, ezért az Ajánlatkérő a bejelentés és a hibaelhárítás közötti üzemképtelen időt megemeli még + 24 órával. Abban az esetben, ha a hiba bejelentésétől a javításig több nap telik el, akkor az Ajánlatkérő a hiba elhárításáig eltelt üzemképtelen napok óra számát megduplázza, mint üzemképtelen óraszám.

(példa:3 nap múlva javítja ki a hibát, az még + 72 óra, ezt az Ajánlatkérő megduplázza, így 144 óra lesz az üzemképességet csökkentő óra szám).

- A rendelkezésre állás számításakor a próbajegyen szereplő dátum és a web felületen, illetve a hibajavítási munkalapokon megadott készre jelentés kerül összevetésre, amennyiben a kettő nem egyezik, a gép 24 órára üzemképtelennek tekintendő. Ajánlattevőnek minden javításhoz tesztjegyet kell bemutatnia, annak hiányában az adott gép egész hónapra üzemképtelenként kerül elszámolásra.
- A rendelkezésre állás számításánál a 200 gépes szűrőpróba szerű ellenőrzés eredményének és a 257 db gép gépenként 24 órás üzemidejét figyelembe véve a szolgáltató által jelzett üzemórának kell elérnie a 90 %-os rendelkezésre állást. A negyedévenkénti külső fél által végzett ellenőrzések eredménye az adott hónapban kiváltja az Ajánlatkérő ellenőrzését.
- A havi ellenőrzési listákat az Ajánlatkérő minden hónap elején az Ajánlattevőtől kapott aktuális géplista alapján állítja össze. Az Ajánlattevőnek a web felületen jelölni kell azokat a gépeket, amik leszerelésre kerültek, ellopták őket, a gépek javítása csak hosszabb időre való szüneteltetéssel, leszereléssel lehetséges, áramellátási gondok vannak, és ki kell venni az ellenőrzési listából. Ha ez nem történik meg és az Ajánlatkérő ellenőrzi a gépet, üzemképtelenként kerül elszámolásra.
- Az áramellátás hiányát az Ajánlattevőnek kötelessége napi szinten, gépszámonként, kerületenként jelezni az Ajánlatkérő felé faxon és e-mailen, különben a gép rendelkezésre állása havi szinten „0”-ként kerül elszámolásra abban az esetben, ha az áramellátási gondot a szolgáltató jelzi, egész addig, amíg a hiba nem kerül elhárításra a gép nem ellenőrizhető és a bejelentést követő időszakban nem számítható bele az üzemképességi mutatóba.
- A web felületen rögzített rendelkezésre állások alapján, havonta kerül elszámolásra a rendelkezésre állás.
- A közös ellenőrzéshez mindkét fél 1-1 főt biztosít, 1 hét időtartamra. Az ellenőrzendő gépeket az Ajánlatkérő az ellenőrzési napon jelöli ki, s azt az Ajánlattevő ellenőreinek, az Ajánlattevő telephelyén, az ellenőrzés indításakor adja meg. Az ellenőrzéshez járművet az Ajánlattevő biztosít. Az ellenőrzésről naplót és az Ajánlatkérő és az Ajánlattevő által közösen elfogadott ellenőrző táblázatot vezetnek, amelynek bejegyzései a közös jegyzőkönyv mellékletét képezik. Minden esetben kitöltésre kerül az Ajánlatkérő által összeállított ellenőrzési lista és a megbízott külső cég visszaellenőrzi a gép javítását a közös ellenőrzést követő héten.

Nem hibás a gép

- Ha nem rendelkezik áramellátással és/vagy megrongálták, és a szolgáltató bejelentette az Ajánlatkérőnek az ellenőrzés előtt a hibát,
- Leragasztott gép esetén mindig meg kell győződni, hogy a gép tényleg hibás-e.

Hibás a gép

- Ha a fent jelzett esetek nem állnak fenn.
- Nem fogadja el a vásárláshoz használt fizetőeszközt (tesztérme).

- Nem adja ki a jegyet.
- Nem ad vissza, ha egyébként képes a visszaadásra.
- A nyomtatási minőség nem megfelelő
- A jegyet félben vagy csak részben elvágva adja ki.
- Sötét a képernyő, vagy a kijelzőn nem jelenik meg semmi (de esetleg mégis működik).
- A képernyőn a Windows bejelentkezés úgy jelenik meg, hogy az illetéktelen beavatkozásra ad alkalmat.
- Bankkártyás terminál nem üzemel

Az ajánlati árak a következőket kell tartalmaznia:

A) Üzemeltetési díjban foglalt karbantartások (anyag és munkadíj):

- A teljes géppark napi, ünnepnapok és munkaszüneti napok esetében legkevesebb heti háromszori ellenőrzése, szükséges karbantartások elvégzése, az ellenőrzések során tapasztalt kisebb javítások azonnali elvégzése (pl.: papír elakadás, érmepénz, bankjegy elakadás, idegen tárgyak eltávolítása, beszorult bankkártyák eltávolítása, bankkártyás rész javítása a banki kapcsolat hálózati részeinek kivételével), érintkezési hibák elhárítása, meghibásodott alkatrészek cseréje, nyomtatópatron csere, kliséfestékezés).

A karbantartások részmozzanatai:

➤ JMS, PMS, PMSI gépeknél ellenőrizendő:

- érmebedobó
- ipari PC
- ITD jegynyomtató
- G 46 érmeelfogadó
- G 40 érmeelfogadó
- előtár
- hopper
- zárszerkezet
- BCD 40 -50 bankjegytovábbító

➤ J90-es gépeknél ellenőrizendő:

- érmebedobó
- nyomtató mechanika
- előtár
- G 10 érmeelfogadó
- G 56 érmevisszaadó
- CPU panel
- infrapanel
- tápegység
- zárszerkezet

- A karbantartás a gépek külső szemrevételezése, a rendellenességek - különösen a rögzítettség és az áramellátó rendszereknél – elhárítása.
- A működés ellenőrzése, a rendellenességek, kisebb rongálások elhárítása.
- A gépszerkezeti elemeinek nyitott állapotban való szemrevételezése, a rendellenességek, különösen a rongálások hatásainak megszüntetése.

- A graffiti, ragasztott idegen hirdetések eltávolítása, ha szükséges komolyabb erők mozgósítása.
 - A kopó alkatrészek szükség szerinti cseréje.
 - A gép elemei rögzítettségének ellenőrzése, javítása, szükség szerinti cseréje.
 - Kábelkötegek, csatlakozók állapotának ellenőrzése, szükség szerinti javítása, cseréje.
 - A kijelző rendszer ellenőrzése, szükség szerinti javítása, cseréje.
 - A jegytároló és továbbító rendszer elemeinek szemrevételezése, szükség szerinti javítása, cseréje.
 - A nyomtató szerkezet tisztítása feltöltése, elemeinek szükség szerinti javítása, cseréje.
 - Az érme elfogadó rendszer elemeinek ellenőrzése, szükség szerinti javítása, cseréje.
 - A bankjegy elfogadó rendszer elemeinek ellenőrzése, szükség szerinti javítása, cseréje.
 - A bankkártya elfogadó rendszer elemeinek ellenőrzése, szükség szerinti javítása, cseréje. A hálózat állapotának ellenőrzése.
 - A belső áramellátási rendszer elemeinek ellenőrzése hibák javítása, elemek vagy a teljes rendszer cseréje.
 - A külső áramellátási rendszer elemeinek ellenőrzése, hálózati hibák javítása, szükség szerinti érintésvédelmi mérések végzése, dokumentálása.
 - A fűtés állapotának ellenőrzése, szükség szerinti javítása, cseréje.
 - A világítás állapotának ellenőrzése, szükség szerinti javítása, cseréje.
 - Az intelligens berendezések szoftvereinek szükség szerinti frissítése, módosítása.
 - Az adatfeldolgozó rendszerek működésének ellenőrzése, szükség szerinti javítása, elemeinek cseréje.
 - Szoftverfrissítések, módosítások letöltése, a működés ellenőrzése.
 - A gépek üzemeltetéséhez szükséges töltések és üritések elvégzése.
 - Switch-ek javítása, cseréje
 - (bankkártyás fizetés kiszolgálására szolgáló) Router javítása
- Az automaták az Ajánlatkérő által biztosított értékcikkekkel (jegypapír) és váltópénzzel való feltöltése.
 - Pénzérme perselyek és bankjegytárolók cseréje a JMS és PMS gépeken naponta, a J-90-es gépeken - függetlenül a bevételtől – legalább hetente 1 alkalommal.
 - Bevételek begyűjtése az automatákból, elszállíttatása feldolgozásra, a pénz feldolgoztatása és az Ajánlatkérő számlavezető pénzintézetébe történő feladása.
 - Hó végi zárás lejelentése (egyeztetett formában gépenként, fizetőeszközönként és kiadott jegytípusonként)
 - A teljes automata hálózat 90%-os rendelkezésre állása, a rendelkezésre álláson belül a J90-es gépek súlya 30%, a JMS, PMS, PMSI, PMS15 gépeké 70%.
 - Új tarifára való átállítás 24 órán belül. Szükség szerint software módosítás és fejlesztés.

- 24 órás ingyenesen hívható hibafellevő szolgálat (számítógépes bejelentés rögzítés, call center- angol nyelvű is), a bejelentések listázott lekérési lehetősége egy adat biztos web felületről. A javítás rögzítése a web felületen. A JMS, PMS, PMSI, PMS15 gépek esetében automatikus rendelkezésre állásszámítás. A bejelentett hibák javítása még hétvégén is.
- Az Ajánlattevőnek ajánlatában nyilatkoznia kell, hogy a bejelentett, illetve az észlelt hiba kijavítását mennyi időn belül vállalja. A megajánlott idő 12 óránál több nem lehet.
- Panaszok ügyintézése, kártalanítások. Az Ajánlatkérő által biztosított, de az Ajánlattevő által fizetett menetjegyekkel vagy vásárlási utalványokkal. Az ügyintézés a BKV ügyfélszolgálatán keresztül történik.
- Készletterv készítése a szerződés időtartamára.
- Gép, érték cikk leltár készítés és a gépekben lévő készpénz lejelentése minden évben legkésőbb a tárgyévet követő január 15-ig, illetve a szerződés lejártakor.
- Automaták 1 m²-es környezetének havi 2 alkalommal való takarítása, szemét eltávolítása, síkosság mentesítése.
- Automaták külsejének havonta történő graffity mentesítése, az Ajánlatkérő által biztosított tájékoztatók szükség szerinti cseréje (a szükséges tájékoztatók mennyiségét fél évre előre biztosítja az Ajánlatkérő)
- A géplista folyamatos, de legalább havi szintű aktualizálása.
- A gépszámot, az Ajánlattevő minden gépen jól látható helyen kell, hogy elhelyezze, ha szükséges, folyamatosan pótolja.
- Új érmére átállítás.
- Új bankjegyre átállítás, beállítás.
- Info-monitorokon jegyérvényességi szövegek változtatása.

B) Rongálások esetében megrendelés alapján történő munkavégzés árai:

Ezen áraknak tételesen kell tartalmaznia az üzemeltetés kötelezettségein felüli, egyedi megrendelés alapján elvégzendő feladatokhoz szükséges anyag és munkadíjakat (ezeket bontva kell megadni - mellékletben):

Főbb munkálati csoportok:

- Gépek áthelyezése (Ajánlatkérő kérésére).
- Monitor csere.
- Rongálásból eredő helyreállítási munkálatok (részletezve)
- Zárak cseréje
- Érmeelfogadó tolókák cseréje (J90)
- Switch-ek cseréje
- Szabványossági vizsgálat vagy mérés elvégzése telepítéskor, áthelyezéskor (érintésvédelmi vizsgálat)