



## Регламент

### **обеспечения работоспособности оборудования транспортной платежной системы города Ростова-на-Дону, установленного на рабочих местах и подвижном составе транспортных предприятий**

#### **Общие положения**

Регламент обеспечения работоспособности оборудования транспортной платежной системы города Ростова-на-Дону, установленного на рабочих местах и подвижном составе транспортных предприятий (далее – Регламент) разработан в целях установления порядка взаимодействия отдельных участников транспортной платежной системы города Ростова-на-Дону (далее – Система), порядка и сроков проведения работ по техническому обслуживанию элементов оборудования, установления порядка работы с обращениями пользователей Системы, поступающими на «Горячую линию» организации, осуществляющей техническое и технологическое обслуживание Системы (далее – Оператор).

В Регламенте используются следующие основные термины:

- **«Горячая линия»** - телефонная консультативная служба, организованная для оперативной и компетентной обработки запросов и обращений работников транспортных предприятий города, а также для предоставления консультаций и ответов на актуальные вопросы в режиме реального времени для всех пользователей Системы.
- **Устное обращение** – обращение, работника транспортного предприятия, изложенное в ходе непосредственного общения с работниками Оператора, либо поступившее по определенным каналам телефонной связи в устном виде.
- **Электронное обращение** – обращение, поступившее на адрес электронной почты Оператора либо размещенное на официальном сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
- **АРМ** — автоматизированное рабочее место. Предназначено для ведения учета водителей транспортных средств предприятия, зафиксированных в Системе, формирования конфигурационных данных бортового оборудования.
- **Служебная платежная транспортная карта** (синего цвета) - предназначена для фиксирования в Системе водителем транспортного предприятия наличных платежей, осуществляемых в транспортном средстве.
- **Служебная технологическая транспортная карта** (красного цвета) - предназначена для проведения авторизации водителя в Системе и служит носителем информации о произведенных в Системе платежах за текущий рабочий день.

–**Карта администратора** – служебная карта транспортного предприятия, предназначенная для выполнения операции закрытия смены на бортовом оборудовании при отсутствии служебной технологической транспортной карты водителя (красного цвета).

–**ИСЦ** – информационно-справочный (сервисный) центр.

–**ТС** — транспортное средство, участвующее в работе Системы

–**ПКЦ** — процессингово - клиринговый центр – сервер хранения, обработки, представления данных, зафиксированных при работе Системы.

Система включает в себя следующие элементы:

- ПКЦ;
- АРМ Диспетчера транспортного предприятия;
- бортовое оборудование Системы, установленное на ТС;
- терминалы пополнения транспортных карт;
- ИСЦ.

## **1. Порядок эксплуатации оборудования Системы, установленного на подвижном составе транспортного предприятия.**

Действия работников транспортного предприятия, участвующего в работе Системы, должны быть направлены на обеспечение строгого соблюдения порядка работы в Системе, своевременного выполнения всех требований инструкций по эксплуатации АРМ и бортового оборудования.

В случае обнаружения работниками Оператора признаков преднамеренного повреждения оборудования (следы механического воздействия, воздействия жидкости, самовольного подключения к электрическим цепям оборудования постороннего оборудования), составляется акт с указанием и описанием обнаруженных признаков, копии которого предоставляются в адрес Департамент транспорта города Ростова-на-Дону и в адрес перевозчика. Восстановление оборудования при этом производится силами Оператора с выставлением счета Перевозчику.

Время восстановления работоспособности оборудования зависит от времени суток, типа неисправности, места размещения неисправного оборудования, загруженности транспортных магистралей города, но не может превышать 8 часов за исключением случаев непредставления транспортного средства для ремонта (сход с маршрута, авария и т.д.).

### **1.1. Перечень действий, которые транспортные предприятия должны регламентировать самостоятельно:**

1.1.1. Определить место хранения и порядок применения карты администратора транспортного предприятия – требуется обеспечить доступность карты водителю для закрытия смены бортового оборудования в случае, если предыдущая смена не была закрыта.

1.1.2. Определить лиц, ответственных за взаимодействие с работниками Оператора при выполнении мероприятий по техническому обслуживанию оборудования Системы на территории транспортного предприятия.

1.1.3. Определить порядок допуска технических работников Оператора на территорию транспортных предприятий, обеспечивающий круглосуточный доступ к транспортным средствам.

1.1.4. Организовать и поддерживать постоянное интернет-соединение для АРМ диспетчера.

## **1.2. Порядок действий диспетчера транспортного предприятия.**

Действия диспетчера транспортного предприятия должны быть направлены на обеспечение своевременного выполнения операций, обусловленных технологическим процессом Системы и выражающихся в неукоснительном соблюдении Регламента. Нарушение порядка выполнения операций приведет к технологическим сбоям в работе Системы. В случае возникновения неисправности оборудования или программного обеспечения АРМ диспетчера, не позволяющей произвести выполнение операции «Выезд», Служебная технологическая транспортная карта (красного цвета) должна быть выдана водителям независимо от этого. В случае возникновения неисправности элементов Системы, диспетчер незамедлительно оповещает посредством телефона «Горячей линии» информационно – сервисный центр Оператора и действует согласно его указаниям.

В ходе своей деятельности диспетчер посредством АРМ осуществляет следующие основные операции:

1.2.1. Формирование графика рабочего времени в АРМ "Диспетчерский пункт". График формируется один раз в месяц в последний день предыдущего месяца. На его основании с 00 часов 00 минут формируются ежедневные выезды запланированных водителей на следующий день. При невозможности планирования выездов на месяц рекомендуется заполнять планируемые выезды на всех водителей на каждый день.

1.2.2. Выполнение операции "Выезд" в АРМ "Диспетчерский пункт". Операция осуществляется непосредственно перед выездом при выдаче водителю служебных карт. В случае значительного количества одновременно выезжающих водителей для исключения задержек возможно проведение данной операции заранее, но не ранее 00 часов 00 минут дня выезда. Операция служит для формирования базы данных записей о выезде водителя, передачи конфигурационных данных для бортового оборудования и настройки служебной карты водителя.

1.2.3. Выполнение операции "Заезд" в АРМ "Диспетчерский пункт". Операция осуществляется непосредственно после заезда водителя в парк. Служит для формирования базы данных записей о заезде водителя и считывания со служебной карты водителя информации о проведенных наличных оплатах и определения итоговой суммы, подлежащей сдаче в кассу предприятия.

1.2.4. Выполнение операции "Замена ТС при поломке" в АРМ "Диспетчерский пункт". Осуществляется при сходе с линии и замене ТС.

1.2.5. Выполнение операции "Выезд водителя с заменой маршрута движения" в АРМ "Диспетчерский пункт". Операция аналогична предыдущему пункту, но с заменой маршрута движения.

1.2.6. Поддержание справочников водителей и ТС в актуальном состоянии.

1.2.7. Детальное описание операций содержится в инструкции по эксплуатации АРМ «Диспетчерский пункт».

### **1.3. Порядок действий водителя транспортного предприятия.**

Действия водителя транспортного предприятия должны быть направлены на обеспечение своевременного выполнения операций, обусловленных технологическим процессом Системы и выражающихся в неукоснительном соблюдении Регламента. Нарушение порядка выполнения операций приведет к неработоспособности бортового оборудования, задержкам поступления информации в ПКЦ.

1.3.1. Получение служебных карт. Осуществляется непосредственно перед выездом у пользователя АРМ «Диспетчерский пункт». Без служебных карт невозможно провести авторизацию на бортовом терминале (карта красного цвета) и зарегистрировать поездки, оплата которых осуществлена за наличный расчет (карта синего цвета).

1.3.2. Включение терминала. Осуществляется после запуска двигателя для исключения влияния перепадов напряжения на работоспособность терминала. Процесс запуска программного обеспечения занимает 5 - 10 минут. В дни, когда осуществляется обновление количественного состава транспортных карт, процесс запуска может быть увеличен до 15-25 минут. После запуска программы и приведения бортового оборудования в состояние готовности к проведению авторизации, распечатывается чек с надписью "Необходима авторизация" и затем выводится на печать номер актуального маршрута. При несоответствии информации о маршруте в распечатанном чеке, - требуется выбрать необходимый маршрут двойным нажатием красной кнопки водительского считывателя для выбора каждого последующего маршрута, и произвести авторизацию, приложив к считывателю карту красного цвета и удерживая ее 2-3 секунды. Если на чеке присутствует надпись "смена открыта другим водителем", это значит, что предыдущий водитель не закрыл смену. В этом случае требуется провести закрытие предыдущей смены картой предыдущего водителя, а при ее отсутствии картой администратора, и затем открыть смену своей картой. Иначе все проведенные оплаты будут зарегистрированы на предыдущего водителя.

1.3.3. Эксплуатация бортового оборудования. Осуществляется на протяжении всей рабочей смены водителя. Водитель контролирует работоспособность бортового оборудования по звуковому оповещению и световой индикации. При отсутствии реагирования терминала на управляющие воздействия (попытка оплаты, попытка перевода терминала в режим оплаты багажа), водителю необходимо произвести перезагрузку терминала для восстановления работоспособности. Если работоспособность бортового оборудования после перезагрузки не восстановилась, немедленно оповестить о неисправности диспетчера транспортного предприятия или диспетчера ИСЦ Оператора и действовать согласно их указаниям. В ходе общения совместно установить время и пункт, в котором произойдет ремонт оборудования. В случае необходимости замены оборудования на линии, требуется составить соответствующий акт по форме согласно Приложению № 1 к Регламенту. В случае окончания чековой ленты, водитель самостоятельно осуществляет ее замену.

1.3.4. Закрытие смены должно осуществляться при завершении работы водителем после проведения оплаты проезда последним пассажиром. При закрытой смене проведение оплаты невозможно. В процессе закрытия смены печатается итоговый отчет, после чего - в течение 5-10 минут происходит передача данных о проведенных оплатах в шлюз обмена данных ПКЦ. Не разрешается отключать бортовое оборудование ранее, чем через 10 минут после запуска процедуры закрытия смены. Если обесточить бортовое оборудование сразу после получения итогового отчета данные не поступят в обработку и невозможно будет составить отчет о произведенных оплатах. В этом случае передача отчета бортового оборудования о перевезенных пассажирах будет осуществлена непосредственно после следующего включения терминала, и только тогда становится возможным формирование отчета по данному ТС.

1.3.5. Сдача служебных карт пользователю АРМ «Диспетчерский пункт». Необходима для проведения операции "Заезд" в АРМ "Диспетчерский пункт" с фиксацией денежных средств, подлежащих сдаче в кассу предприятия.

1.3.6. Сдача наличных денежных средств в кассу предприятия. Осуществляется только после закрытия смены пользователем АРМ «Диспетчерский пункт». При этом подлежащая сдаче сумма денежных средств подтверждается предоставлением распечатанного итогового отчета.

1.3.7. Детальное описание всех операций содержится в инструкции по эксплуатации бортового оборудования

#### **1.4. Порядок действий работников транспортных предприятий при работе с Web-отчетностью.**

WEB-отчетность ПКЦ является средством отображения информации, полученной от бортового оборудования.

1.4.1. При формировании отчетности важно помнить, что корректный отчет сформируется только при выполнении водителями вышеперечисленных действий. Среднее время обработки ПКЦ отчета от бортового оборудования составляет 6-7 часов после поступления отчета в шлюз обмена данными.

1.4.2. Выбор методики формирования отчета «по дате сервера» или «по дате устройства» позволяет выбрать дату поступления отчета в ПКЦ или дату закрытия смены водителем. При этом следует понимать, что формирование отчета «по дате сервера» позволяет получить данные, которые поступили в этот конкретный день на ПКЦ независимо от даты формирования закрытия смены водителем. Данная сумма неизменна во времени. При формировании же отчета «по данным устройства» отображаются данные только по поступившим на ПКЦ фактам закрытия смены. При этом по мере поступления данных от терминалов оплаты отображаемая в данном отчете сумма будет увеличиваться.

1.4.3. В случае расхождения данных, полученных из распечатанного итогового отчета закрытия смены бортового оборудования с данными WEB-отчетности «по дате устройства», необходимо оповестить работников Оператора, предоставив имеющие расхождения итоговые отчеты (их ксерокопии, факсокопии или сканкопии), для анализа ситуации и принятия мер по устранению расхождений.

## **2. Порядок работы Оператора.**

ИСЦ Оператора предназначен для проведения регистрации обращений пользователей Системы, распределения поступающей информации по направлениям, оказания консультативно – справочных услуг пользователям Системы, предоставления услуг по продаже и пополнению транспортных карт, социальных карт пенсионера и обучающегося.

### **2.1. Общие положения**

2.1.1. Прием и обработка устных обращений осуществляется по телефонному номеру ИСЦ: 8 (863) 285-09-00. В выходные и праздничные дни по телефонному номеру дежурного инженера 8 (863) 206-71-31, а также излагается в ходе непосредственного общения на месте дислокации транспортного средства, в случае выезда работников Оператора на место.

2.1.2. Прием и обработка несрочных электронных обращений осуществляется по адресу электронной почты: arps2698708@yandex.ru.

### **2.2. Порядок обработки Оператором обращений, возникающих в процессе работы Системы.**

2.2.1. По обращениям справочного характера, поступившим на «Горячую линию», Оператор безотлагательно предоставляет необходимую информацию и разъяснения по содержанию поставленных вопросов.

2.2.2. Регистрация обращений, поступивших на «Горячую линию», осуществляется незамедлительно (путем введения информации в автоматизированную базу данных).

2.2.3. При обращении работника транспортного предприятия о неисправности на «Горячую линию», работнику Оператора необходимо уточнить характер, место и время возникновения неисправности, степень потери работоспособности оборудования, контактные данные непосредственного источника информации. Используя наработанные методики ремонта при типовых неисправностях, работник Оператора принимает меры к доведению до работника транспортного предприятия, инициировавшего обращение, перечня типовых действий, которые могут привести к восстановлению утраченной работоспособности оборудования.

2.2.4. При исчерпании мер дистанционного воздействия и сохраняющейся неисправности, работник Оператора незамедлительно передает обращение в техническую службу Оператора для принятия комплекса мер по восстановлению утраченной работоспособности.

2.2.5. Работники технической службы Оператора анализируют поступившую информацию, определяют перечень мероприятий для оптимального по времени и качеству восстановления работоспособности оборудования. При необходимости получают дополнительное разъяснение по факту возникшей неисправности посредством телефонной связи.

2.2.6. В случае необходимости работники технической службы Оператора осуществляют выезд на место дислокации транспортного средства и выполняют необходимые мероприятия по ремонту оборудования, заполняют совместно с работником транспортного предприятия акт проведения ремонта (Приложение №1 к Регламенту).

### **2.3. Порядок взаимодействия диспетчера транспортного предприятия с ИСЦ Оператора.**

2.3.1. При получении от водителя информации о неисправности бортового оборудования, работник Оператора выясняет у него признаки неисправности, актуальный номер его телефона и немедленно доводит имеющуюся информацию до ИСЦ посредством «Горячей линии». Если неисправность бортового оборудования выявилась в нерабочее время, доводит информацию о неисправности при первой же возможности.

2.3.2. В случае возникновения ситуаций с функционированием АРМ «Диспетчерский пункт», не зафиксированных в инструкции по эксплуатации АРМ «Диспетчерский пункт», пользователь АРМ незамедлительно оповещает посредством «Горячей линии» ИСЦ Оператора.

2.3.3. При попытке дистанционного устранения выявленных отклонений, пользователь АРМ «Диспетчерский пункт» точно выполняет все поступающие распоряжения работников «Горячей линии» или технической службы Оператора.

2.3.4. При возникновении неисправности в работе WEB – отчетности действует аналогично п.п. 2.3.1. – 2.3.2.

### **2.4. Порядок взаимодействия водителя транспортного предприятия с ИСЦ.**

2.4.1. В случае возникновения ситуаций с функционированием бортового оборудования, не зафиксированных в инструкции по эксплуатации и не устраняемой перезагрузкой бортового оборудования, водитель немедленно оповещает посредством «Горячей линии» ИСЦ Оператора или диспетчера транспортного предприятия.

2.4.2. При попытке дистанционного устранения выявленных отклонений, точно выполняет все поступающие распоряжения работников «Горячей линии» или технической службы Оператора.

2.4.3. При устранении неисправности оказывает посильное содействие техническим работникам Оператора.

2.4.4. После восстановления работоспособности бортового оборудования работниками Оператора, подписывает акт проведения ремонта.

### **2.5. Порядок оформления результатов восстановления работоспособности оборудования Системы.**

2.5.1. После завершения восстановительных мероприятий, работники технической службы Оператора составляют совместно с представителем транспортного предприятия (на линии – с водителем транспортного средства) соответствующий акт (Приложение №1 к Регламенту).

## **3. Порядок проведения Оператором технического обслуживания оборудования Системы.**

В рамках обеспечения работоспособности Системы и проведения планового технического обслуживания оборудования Системы, Оператор проводит техническое обслуживание АРМ «Диспетчерский пункт» и бортового оборудования с заданной периодичностью.

### **3.1. Периодичность проведения технического обслуживания АРМ "Диспетчерский пункт"**

Текущее обслуживание — проводится по мере необходимости при поступлении заявки в ИСЦ от транспортного предприятия.

Полугодовое техническое обслуживание – проводится один раз в 6 месяцев. Включает в себя операции:

- проверка целостности кабелей, проводов, разъемов;
- чистка поверхностей и внутренних объемов от пыли, грязи
- анализ журнала событий, общая оценка состояния системы АРМ;
- устранение возможных неполадок;
- анализ работы АРМ по локальной сети и коммутируемым каналам связи;
- проверка АРМ на наличие вирусов
- общая оценка работы ПО АРМ;
- анализ сбойных ситуаций;
- обновление версии ПО (при необходимости);
- оценка качества связи;
- визуальная оценка работы аппаратуры связи;
- проверка своевременности доставки данных;
- задачи автоматического резервного копирования: проверка работы;
- проверка настроек модемов коммутируемых и выделенных линий.

### **3.2. Периодичность проведения Оператором технического обслуживания бортового оборудования.**

Текущее обслуживание — проводится по мере необходимости при поступлении заявки в ИСЦ.

Полугодовое обслуживание – проводится один раз в 6 месяцев. Включает в себя операции:

- полное тестирование всех устройств, в том числе и ЛВС;
- смазка механических устройств;
- очистка от пыли внутренних объемов с разборкой;
- очистка и промывка печатающих головок принтеров;



- очистка от пыли и промывка считывающего элемента;
- устранение возможных неполадок;
- анализ работы по локальной сети и коммутируемым каналам связи;
- проверка на наличие вирусов;
- ревизия модема;
- очистка от пыли внутренних объемов блоков питания, очистка и смазка вентиляторов;
- очистка от пыли внутренних объемов внешних модемов, устройств независимого питания с последующим их тестированием.

### **3.3. Порядок оформления результатов проведения Оператором технического обслуживания бортового оборудования.**

3.3.1. После завершения операций технического обслуживания, работники технической службы Оператора составляют совместно с представителем транспортного предприятия соответствующий акт (Приложение №2 к Регламенту).

# Приложение № 1

## Акт выполнения мероприятий

по восстановлению работоспособности/замене оборудования Системы

в транспортном предприятии \_\_\_\_\_

Номер, дата, время поступления заявки о неисправности в ИСЦ:

Заявка № \_\_\_\_\_, от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года, \_\_ часов \_\_ минут.

Тип ТС: \_\_\_\_\_; Гар. № ТС \_\_\_\_\_; Гос. № ТС \_\_\_\_\_

№ п.п.	Наименование	Номер БО	Признак неисправности	Принятые меры	Результат	Примечание
1						
2						

Ремонт произвел: \_\_\_\_\_

(должность)

(подпись)

(Фамилия И.О.)

Выполнение мероприятий подтверждаю: (представитель транспортного предприятия, водитель ТС)

(должность)

(подпись)

(Фамилия И.О.)

Примечания \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ года.

## Приложение №2

Акт выполнения операций  
технического обслуживания оборудования Системы  
в транспортном предприятии \_\_\_\_\_

Тип ТС: \_\_\_\_\_; Гар. № ТС \_\_\_\_\_; Гос. № ТС \_\_\_\_\_

№ п.п.	Наименование ТО	Отметка о выполнении	Примечание
1			
2			

Обслуживание произвел: \_\_\_\_\_

(должность)

(подпись)

(Фамилия И.О.)

Выполнение операций подтверждаю: (представитель транспортного предприятия, водитель ТС)

\_\_\_\_\_

(должность)

(подпись)

(Фамилия И.О.)

Примечания \_\_\_\_\_

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ года.

АКТ

монтажа оборудования Системы на \_\_\_\_\_

№ п/п	Дата	Гар №	Гос. №	Зав. № ТИМ	Монтированное оборудование, количество.	ФИО инженера, производившего монтаж оборудования

Представитель \_\_\_\_\_

Оператора:

Представитель Перевозчика: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.201\_\_ г.

АКТ

демонтажа оборудования Системы

на \_\_\_\_\_

№ п/п	Дата	Гар №	Гос. №	Зав. № Т1М	Монтированное оборудование, количество.	Подпись водителя	ФИО инженера, производившего демонтаж оборудования

Представитель Оператора: \_\_\_\_\_

Представитель Перевозчика: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.201\_\_ г.