

SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓLAP	
Szolgáltatás megnevezése	Rendszeres, állagmegóvó karbantartás
Rendelkezésre állás	nincs
A szolgáltatás rövid leírása	
<p>A rendszeres, állagmegóvó karbantartás szolgáltatás keretében Anteus vállalja a Megrendelőlapon megjelölt Rendszer rendszeres karbantartását a megrendelőlapon megjelölt gyakorisággal.</p> <p>Az üzemeltetői feladatok elvégzése nem képezi a karbantartás vagy más szervizfeladatok részét, ezek elvégzése a létesítmény üzemeltetőjének (a karbantartás vagy más szervizfeladat Megrendelőjének) a feladata.</p>	
Üzemeltetői feladatok	
<p>A szoftver és hardverrendszer napi üzemeltetése a létesítmény üzemeltetőjének a feladata és felelőssége. Kiemelten üzemeltetői feladatnak minősül a rendszer napi tisztítása, megóvása, illetve szoftveres adminisztrálása, felhasználói felületről történő beállítása (pl. cikkek, jegytypusok létrehozása, karbantartása, lekérdezések futtatása, jelentési kötelezettségek teljesítése, stb.)</p> <p>Az eszközök tisztításáról és a szennyeződések eltávolításáról folyamatosan gondoskodni kell, különösen a téli időszakban, amikor a hó, só, por és egyéb szennyeződések intenzívebben jelentkeznek. A rendszer elemeinek és kiegészítőinek tisztítását és üzemeltetését csak és kizárólag az a személy végezheti, aki tisztában van az eszközök működésével és munkavédelmi oktatásban részesült, mivel az eszközöknél végzett munka figyelmetlenség esetén balesethez vezethet és a szakszerűtlen beavatkozás az eszközök meghibásodását eredményezheti.</p> <p>A jegyeladó és/vagy parkoló rendszer esetében a kellékanyagok feltöltése, pénz üritése és mennyiségi ellenőrzése és biztosítása az üzemeltető feladata és felelőssége. Amennyiben az értékesítés nem NAV engedélyes terminálon történik, az eladásokról az aktuális szabályozás szerint nyugtát, igény esetén kézi számlát kell kiállítani. A rendszer által kiadott belépőket szigorú számadású nyomtatványként kell kezelni. Amennyiben az értékesítés NAV engedélyes online pénztéri terminálon történik, gondoskodni kell a vonatkozó rendeletek előírásai szerinti működésről, kiemelten a pénztárgép éves kötelező karbantartásáról, az adatkapcsolat biztosításáról és a vonatkozó szerződések megkötéséről.</p>	
A karbantartási szolgáltatás keretében biztosított feladatok	
<p>Általános ellenőrzés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Személyzet megkérdezése, hogy tapasztaltak-e a normálistól eltérő működést. A jelenségek kivizsgálása. • Az eszközök épségének szemrevételezése, funkcionális ellenőrzés. <p>Kliens PC / pénztárgép</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pénztárgépnapló meglétének ellenőrzése (adóügyi nyomtató esetén). • Monitor tisztítása. • Vonalkód olvasó tisztítása. • HW logok ellenőrzése (merekvizsgálat, más hiba). • PC belső takarítása (ventillátor ellenőrzése). • Nyomtató mechanika tisztítása (adóügyi és jegynyomtató). • Nyomtatófej tisztítása (adóügyi és jegynyomtató). • PC kábelek ellenőrzése (ahol lehet, a csavar legyen becsavarva). • Működés ellenőrzése (asztali RFID és vonalkód olvasók, érintőképernyő, egyéb perifériák). <p>Beléptető eszköz (pl. forgóvilla, gyorskapu)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mechanikai stabilitás, sérülések, mechanika ellenőrzése. • Vezérlők, RFID vagy vonalkód olvasók és fényjelzések ellenőrzése (kötések, rögzítés). • Tápegység ellenőrzése, akkumulátor működésének ellenőrzése. • Az eszköz takarítása. 	

Azonosító elnyelő terminál

- Mechanikai stabilitás, sérülések, elnyelő mechanika ellenőrzése.
- Vezérlők, LCD kijelző ellenőrzése, RFID olvasó pozíciójának beállítása (kötések, rögzítés, működés).
- Tápegység ellenőrzése, akkumulátor működésének ellenőrzése.
- Az eszköz takarítása.

Információs és munkaidő- nyilvántartó terminál

- Terminál ellenőrzése (rögzítés, működés, LCD kijelző, azonosító olvasó).
- Terminál tápegység ellenőrzése, akkumulátor működésének ellenőrzése.
- Az eszköz takarítása.

Öltözőszekrényzárak

- Szekrényzárak elemállapot ellenőrzése szoftverből.

Parkoló oszlopok

- Mechanikai stabilitás, sérülések, működés ellenőrzése.
- Vezérlők, LCD kijelzők ellenőrzése, RFID és vonalkód olvasó pozíciójának beállítása (kötések, rögzítés, működés).
- Indukciós hurkok ellenőrzése (kötések, rögzítés, működés).
- Nyomtató mechanika tisztítása (bejárat oszlop).
- Nyomtatófej tisztítása (bejárat oszlop).
- Tápegység ellenőrzése.
- Az eszköz takarítása.

Sorompók

- Mechanikai stabilitás, sérülések, kar, működés ellenőrzése.
- Vezérlők, rácsukás védelem és/vagy indukciós hurkok ellenőrzése (kötések, rögzítés, működés).
- Fényjelzése ellenőrzése (ha van).
- Az eszközök takarítása.

Rendszámfelismerő kamerák

- Mechanikai stabilitás, sérülések, működés ellenőrzése.
- Tápegység ellenőrzése.
- Az eszköz takarítása (lencse/üveg tisztítása).
- Tárolt felvételek és beléptetési napló alapján éjszakai/nappali képminőség ellenőrzése.

Fizető-automaták

- Mechanikai stabilitás, sérülések, működés ellenőrzése.
- Vezérlők, kijelző ellenőrzése, vonalkód olvasó pozíciójának ellenőrzése (kötések, rögzítés, működés).
- Bankjegyfogadó mechanika tisztítása.
- Érmevizsgáló mechanika tisztítása.
- Bankkártya elfogadó vezérlők, kijelző ellenőrzése (kötések, rögzítés).
- Nyomtató mechanika tisztítása.
- Nyomtatófej tisztítása.
- Világítás és világító feliratok működésének ellenőrzése (külső, belső).
- Tápegység ellenőrzése.
- Az eszköz takarítása.

Átlépési pontok

- Mechanikai stabilitás, sérülések, működés ellenőrzése.
- Online állapot ellenőrzése.

- Vezérlő, azonosító olvasók ellenőrzése (kötések, rögzítés).
- Elektromos zár működésének ellenőrzése.
- Ablakos vésznyitó sértetlenségének ellenőrzése.
- Tápegység ellenőrzése, akkumulátor működésének ellenőrzése.
- Az eszközök takarítása.

Egyéb eszközök

- Mechanikai stabilitás, sérülések, működés ellenőrzése.
- Vezérlő, azonosító olvasók ellenőrzése (kötések, rögzítés).
- Egyéb részegység ellenőrzése (kötések, rögzítés).
- Tápegység ellenőrzése, akkumulátor működésének ellenőrzése.
- Az eszköz takarítása.

Szerverek

- Hardveres működés rutinellenőrzése, hw logok vizsgálata (merevlemez, más hiba).
- PC belső takarítása (évente egy alkalommal).
- Szoftverek
- Szoftver logok ellenőrzése.
- Verziószámok felmérése.

Szoftverek (TicketControl, ParkControl, IDtech)

- Szoftver logok ellenőrzése.
- Verziószámok felmérése.

A szolgáltatási díj tartalmazza

- A megrendelés szerinti rendszerességgel történő karbantartás munka- és kiszállás díját.
- A karbantartás során elvégzett beállítási és beállítási munkák díját.
- A karbantartáskor felhasznált tisztítószeres és segédanyagok, kellékanyagok költségét.
- Javaslatot a hibamegelőző javításokra és a karbantartás során észlelt hibák javítására.

A szolgáltatási díj nem tartalmazza

- A szerviz készenléti díját, amely a rendelkezésre állási szolgáltatás keretében vehető igénybe.
- A karbantartás során felhasznált alkatrészek költségét (pl. akkumulátorok, ventilátorok, merevlemezek).
- Az alkalmankénti szervizhívások kiszállási és munkadíját.
- A javítási munkák díját.
- A javítások során felhasznált alkatrészek költségét.
- A helyszínen nem javítható berendezések szállítási díját, a szervizben végzett javítási munka díját.
- A megbízó kívánságára történő átalakítások, ill. áthelyezések díját, rendszer beállítás módosítását, nem szoftver illetve hardver meghibásodásból eredő hibaelhárítást, rendszer átkonfigurálást.
- Az üzemeltetői feladatok elvégzését.
- Tanácsadást, oktatást.
- Rendelkezésre állási és távfelügyeleti szolgáltatást.
- Munkaidőn kívüli ügyeletet.
- Szoftverkövetést.
- Adatmentést.

Hibabejelentés módja

Hibabejelentés Munkaidőben az Anteus Rendszertámogatási Központon keresztül tehető (ami a support.anteus.hu internetes oldalon előzetes regisztrációval érhető el), vagy a support@anteus.hu címre küldött e-mailben vagy telefonon a +36 1 9000 303 telefonszámon.

A Hibabejelentésnek pontosan tartalmaznia kell, hogy mi a hibajelenség és pontosan mi hibásodott meg, felhasználó milyen eljárással, hova jutott a Rendszerben, milyen működést (eredményt) várt volna és mit kapott helyette (és esetleg miért azt az eredményt várta a bemenet alapján).

Reakcióidő	
<p>A rendszeres, állagmegóvó karbantartás tervezetten történik, amelynek célja az időszakos karbantartási feladatok elvégzése. A karbantartási szolgáltatás nem biztosít rendelkezésre állást, így nem garantál rövidített reakcióidőt (ez a rendelkezésre állási szolgáltatás keretében történik).</p> <p>Amennyiben - az állagmegóvó karbantartástól függetlenül - a berendezések meghibásodása, megsérülése miatt azok javítása válik szükségessé, vagy a Megrendelő a Vállalkozó más szolgáltatását igényli, Hibabejelentés tehető.</p> <p>Anteus vállalja, hogy a Megrendelő telefonos vagy írásbeli értesítésének (hibabejelentés) kézhezvételét követően az alábbi reakcióidővel megkezdje a hiba elhárítását.</p> <p>Az itt meghatározott reakcióidőknél rövidebb rendelkezésre állást Anteus a rendszeres, állagmegóvó karbantartás szolgáltatás keretében nem vállalja. Anteus megrendelői igény esetén rendkívüli műszaki segélyszolgálatot biztosíthat, megfelelő erőforrásainak rendelkezésre állása esetén (amely körülmény minden esetben Anteus megítélésén alapszik), amelynek költségeit külön meg kell téríteni.</p>	
Kritikus hiba esetén	5 munkanapon belül
Súlyos hiba esetén	8 munkanapon belül
Minden más esetben	8 munkanapon belül
<p>Vállalkozó a Hibajavításra nem tud előzetes határidőt vállalni, azonban mindent megtesz annak érdekében, hogy a hibajavítás megkezdését követően a lehető legrövidebb határidőn belül megtörténjen.</p>	