

Prezydent Miasta Poznania

Or.II/0057-2-4/10

260110-2719

Poznań, 26.01 2010r.

URZĄD MIASTA POZNANIA BIURO RADY MIASTA SEKRETARIAT 01		
WPLYNĘŁO DNIA	27 STY. 2010	WPLYNĘŁO DNIA
L. dz. _____ zał. _____		
znak spr. _____		

Szanowny Pan
Szymon Szynkowski vel Sęk
Radny Rady Miasta Poznania

Odpowiadając na zgłoszone podczas sesji Rady Miasta w dniu 12 stycznia 2010r. zapytanie Pana Radnego w sprawie funkcjonowania aplikacji umożliwiającej doładowywanie komkart w biletomatach, przekazuję pismo Dyrektora Zarząd Transportu Miejskiego zawierające otrzymane już wcześniej przez Pana Radnego (w odpowiedzi na zapytanie złożone na sesji 3 listopada 2009r.), wyjaśnienia dotyczące procedury ładowania komkart w automatach biletowych, poszerzone o informacje związane z ich serwisowaniem.

Z poważaniem ^{WZ} PREZYDENTA MIASTA

Tomasz Krzyś
Zastępca Prezydenta Miasta

DYREKTOR WYDZIAŁU

Anna Krzyżniak-Bieszka

KIEROWNIK ODDZIAŁU

*** Miasto.know-how**

Urząd Miasta Poznania, plac Kolegiacki 17, 61-841 Poznań

tel. +48 61 878 53 81 , fax +48 61 852 92 75, prezydent@um.poznan.pl, www.poznan.pl

STARSZY SPECJALISTA

22.01.10 *Stenb*
Marlena Antczak

ZASTĘPCA PREZYDENTA
MIASTA POZNANIA

M. Krzyś

J. M. Dzikkaniec
21. 01. 2010

KIEROWNIK ODDZIAŁU
Barbara Dzikkaniec

Poznań, dnia 20.01.2010r

Urząd Miasta Poznania
Wydział Organizacyjny
plac Kolegiacki 17
61-841 Poznań

ZTM-120/10

Ustosunkowując się do otrzymanego pisma oznaczonego sygnaturą Or II/0057-2-4/10 w dniu 13 stycznia 2010 roku radnego Rady Miasta Poznania Pana Szymona Szynkowskiego vel Sęk w sprawie procedury doładowywania Komkart w biletomatach i ich dostępności uprzejmie wyjaśniamy :

1. Celem usprawnienia sprzedaży biletów elektronicznych w okresie od 28 września 2009-03.12.2009. została uruchomiona aplikacja KOMkarty w 14 biletomatach w następujących lokalizacjach :

Nazwa przystanku	Lokalizacja biletomatu
ALEJE SOLIDARNOŚCI	przyst. tramwajowy PST kier. centrum
DEBIEC	pętla tramwajowa
DWORZEC PKS	przyst. tramwajowy kier. ul. Półwiejska
DWORZEC ZACHODNI	ul. Głogowska przy ul. Zachodniej
FREDRY	przyst. tramwajowy kier. Most Teatralny
GÓRCZYN	dworzec autobusowy
JUNIKOWO	pętla tramwajowa
KÓRNICKA	przyst. tramwajowy kier. most św. Rocha
MAŁE GARBARY	ul. Małe Garbary przy ul. Garbary
OGRODY	pętla tramwajowa
RONDO RATAJE	ul. Krzywoustego przy wejściu na dworzec
RONDO STAROŁĘKA	przyst. tramwajowy kier. rondo Rataje
WILCZAK	przyst. autobusowy kier. ul. Garbary
WROCLAWSKA	przyst. tramwajowy kier. Marcinkowskiego



Od dnia udostępnienia możliwości zakupu biletu elektronicznego w automatach biletowych do dnia Państwa pisma odnotowaliśmy jeden pisemny przypadek od klienta na „skomplikowany” według wnioskującego interface obsługi.

Podstawowe zasady ładowania Komkarty w automatach biletowych są następujące, należy tylko uważnie odczytać menu a system bezbłędnie podpowiada krok po kroku przebieg transakcji. Niemniej celem dokonania zakupu biletu elektronicznego należy:

- a) uruchomić aplikację KOMkarta poprzez naciśnięcie odpowiedniego przycisku na ekranie monitora,
- b) włożyć KOMkartę do czytnika biletomatu (zaznaczone miejsce na biletomacie) dowolną jej stroną,
- c) wybrać 1 z 3 przycisków „Przedłużanie” lub „Nowy bilet” lub „Bilety na karcie”,
Przycisk „Przedłużanie” umożliwia przedłużenie ważności biletu już załadowanego na karcie. Operacja zakupu ogranicza się tylko do wyboru nowego terminu ważności. Przycisk „Nowy bilet” pozwala na wybór lub zmianę rodzaju biletu okresowego (np. przejście z biletu trasowanego do 6 przystanków na bilet 30-dniowy sieciowy).
Przycisk „Bilety na karcie” pozwala sprawdzić jakie bilety aktualnie załadowane są na karcie z podaniem ich nazwy, ceny i terminu ważności. Na jednej KOMkarcie mogą być zapisane cztery bilety o różnych terminach ważności.
- d) wybrać żądany bilet z listy,
- e) potwierdzić zakup,
- f) dokonać zapłaty,
- g) poczekać na wydruk potwierdzenia zapłaty, na którym zapisane są wszystkie informacje o zakupionym bilecie tzn. termin ważności biletu, cena, data zakupu, numer automatu biletowego,
- h) wyciągnąć KOMkartę z czytnika biletomatu.

Przez cały czas klient prowadzony jest przez automat, wyświetlając podpowiedź o kolejno wykonywanych krokach. Automat przy zakupie przez klienta np. biletu 30-dniowego sieciowego ulgowego, który kosztuje 40,50 zł podpowiada również jakim nominałem należy zapłacić za transakcję. Nie jest to bilon lecz banknoty. Przy tym zakupie automat nie przyjmie nominału 100 zł,- i poprosi o zmianę nominału na mniejszy, ponieważ automat nie wydaje reszty w banknotach.

Po dokonanych zakupie klient może sprawdzić załadowanie KOMkarty poprzez ponowne włożenie KOMkarty do czytnika automatu i wybranie przycisku „*Bilety na karcie*”. Jak widać obsługa zakupu biletu elektronicznego w automacie nie powinna stanowić szczególnych trudnień.

Szczegółowe informacje na temat lokalizacji biletomatów z wyróżnieniem biletomatów z czynną aplikacją KOMkarta umieszczone są na stronie internetowej www.ztm.poznan.pl

Ponadto informujemy, że w wymienionych biletomatach można zakupić na KOMkartę wszystkie bilety sieciowe o ważności od 30 dniowego/miesięcznego w wwyż, natomiast w przypadku biletów trasowanych istnieje możliwość przedłużania dotychczasowego biletu. Każdy pasażer może dokonać zakupu biletu elektronicznego z wyprzedzeniem 30 dniowym. Możliwość jego wcześniejszego zakupu pozwala na uniknięcie stania w kolejce w tradycyjnych dotychczasowych punktach sprzedaży biletów.

W odniesieniu do wymienionych automatów biletowych w Państwa piśmie uprzejmie informujemy, że serwis odnotował następujące awarie :

- Wrocławska – 2 wyłączenia w dniu 6 i 11.stycznia z powodu błędu drukarki oraz blokady wlotu monet,
- Fredry – 2 wyłączenia w dniu 6 i 11. stycznia z powodu blokady wlotu monet
- Małe Garbary – 1 wyłączenie 6.stycznia – blokada magazynu monet
- dworzec PKS – 1 wyłączenie – 5. stycznia – blokada magazynu monet
- dworzec Zachodni – 1 wyłączenie – 7.stycznia – luźny wrzutnik monet
- Bałtyk – sprawny

40 automatów biletowych jest monitorowanych za pomocą informacji wysyłanych przez modemy w sieci GSM. Odczyt tych informacji jest prowadzony w Centrum Obsługi Automatów Biletowych przy ul. Głogowskiej 133. Wszelkie zakłócenia pracy biletomatów są rejestrowane i widoczne w systemie monitoringu. Usuwaniem awarii zajmują się dwa zespoły robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 6:00 do godz. 21:00 oraz w wyznaczone soboty – dyżury.

Główne przyczyny awarii to blokady urządzenia odpowiadającego za wydawanie i pobieranie bilonu czyli WGR, wynika to min. z prób wkładania do wrzutni monet ciał

obcych, zanieczyszczenia czytników monet. Urządzenia WGR serwisowane są w pierwszej kolejności przez serwis ZTM Poznań, a w przypadku niemożliwości usunięcia awarii naprawę wykonuje serwis gwarancyjny producenta. Czas wyłączenia biletomatu nie powinien być dłuższy niż 48 godzin licząc od chwili przyjęcia zgłoszenia i wysłania informacji do serwisu. W/w przypadki awaryjności to zaledwie 0,03% w stosunku do 2700351 wykonanych transakcji sprzedaży biletów. Serwis ZTM Poznań pracuje w systemie dwuzmianowym od godz. 6:00 do 21:00 od poniedziałku do piątku. W dni wolne od pracy przyjmowane są zgłoszenia telefoniczne lub wyznaczone dyżury. W ramach wiążącej nas umowy z R&G Sp. z o.o. czas na wykonanie usługi serwisowej to 24 godziny, a 48 godzin w przypadku konieczności wymiany części. We wszystkich punktach sprzedaży biletów ZTM każdy pasażer otrzyma bezpłatnie plan komunikacji miejskiej linii tramwajowych i autobusowych, na których zaznaczono wszystkie lokalizacje automatów biletowych.

Z poszanowaniem

Otrzymują:

Adresat

a/a

Zarząd Transportu Miejskiego
w Poznaniu
DYREKTOR
Zbigniew Husak

Sprawę prowadzi:
Edyta Markiewicz
Kierownik Działu Organizacyjno- Prawnego
Tel: 061-867-12-54