

**PREZYDENT  
MIASTA RADOMIA**

DzG.0003.2.2018.W B



Radom, 25.05.2018 r.



**Pani Katarzyna Pastuszka-Chrobotowicz  
Radna Rady Miejskiej w Radomiu**

**Dotyczy: interpelacji w sprawie nieprawidłowego działania biletomatów i naliczania kar z tego tytułu.**

W odpowiedzi na Pani interpelację, uprzejmie informuję:

Miejski Zarząd Dróg i Komunikacji w latach 2015-2017 nie wystawiał żadnych not księgowych za wadliwe działanie biletomatów.

Zgodnie ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia oraz warunkami świadczenia serwisu gwarancyjnego i wsparcia technicznego, zawartych z firmą R&G w umowie nr IN/15/2013, korespondencja w większości odbywa się za pomocą Systemu Zgłoszeń Awarii. Jest to elektroniczny system zarządzania zgłoszeniami w portalu Help Desk, na którym prowadzone są systematycznie zgłoszenia awarii biletomatów. W ostatnim czasie do firmy R&G zostały wysłane pisma dotyczące nieprawidłowego funkcjonowania biletomatów (kserokopie korespondencji w załączeniu).

W odniesieniu do not księgowych wystawionych w dniu 09.04.2018 r, z uwagi na toczące się negocjacje z firmą R&G, MZDiK nie jest w stanie udzielić informacji.

*Z panem Jankiem*  
Z up. PREZYDENTA MIASTA

Jerzy Zawodnik  
Zastępca Prezydenta Miasta

Otrzymują:

1. Pani Katarzyna Pastuszka-Chrobotowicz Radna Rady Miejskiej w Radomiu,
2. a/a.

Do wiadomości:

Pan Dariusz Wójcik Przewodniczący Rady Miejskiej w Radomiu.

KTb.7022.08.2017.KG

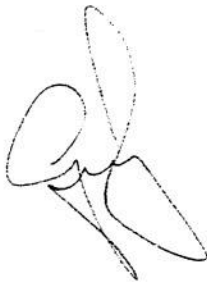
Radom, 07.11.2017

**R&G PLUS Sp. z o.o.**  
**ul. Traugutta 7**  
**39-300 Mielec**

Miejski Zarząd Dróg i Komunikacji zwraca się z uprzejmą prośbą o wyjaśnienie sytuacji z dnia 30.10.2017, zaistniałej podczas przeliczenia przez Poczta Polską w Radomiu kasetki nr B 8 z opróżnienia biletomatów. W tym dniu po przeliczeniu kaset przez Poczta Polską wystąpiła znaczna nadwyżka w wysokości 1180,00 zł (słownie: tysiąc sto osiemdziesiąt złotych 00/100). Powyższe stwierdzono na podstawie protokołu różnic kasowych z dnia 30.10.2017 (kserokopia protokołu w załączeniu).

Zgodnie z przesłanym protokołem różnic kasowych w/w nadwyżka wynika z błędnej kwoty zadeklarowanej na wydrukach z danego biletomatu.

Prosimy o pilną odpowiedź wyjaśniającą powyższą kwestię oraz podjęcie stosownych działań w celu uniknięcia zaistniałej sytuacji w przyszłości.

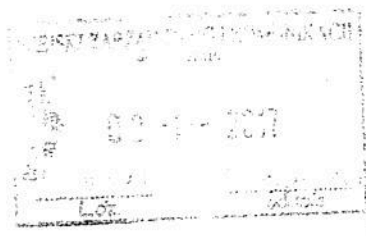


DYREKTOR  
Miejskiego Zarządu Dróg i Komunikacji  
mgr Piotr Wójcik

Otrzymują:  
1. adresat  
2. a/a

za zgodność z oryginałem  
KIEROWNIK DZIAŁU  
Taryfowo-Biletowego  
Karolina Grygierczyk

POCZTA POLSKA S.A.  
Pion Poczta Polska Ochrona  
REGION PPO WSCHÓD  
Centrum Obsługi Gotówkowej  
ul. Prazmowskiego 2 26-600 Radom



Radom, dnia 2017-10-30

stanowisko 1 godz. 22:35

### PROTOKÓŁ RÓŻNICY

W dniu 2017-10-30 podczas szczegółowego przeliczania gotówki otrzymanej od:

**MZDiK. Biletomaty**

Komisja w składzie: Falkiewicz Marianna - st. ds. obsługi gotówkowej

Stwierdziła nadwyżka w wysokości 1 180,00 PLN

słownie: jeden tysiąc sto osiemdziesiąt złotych

w nadmiarze/zasiłku kasowym nr ..... nr opakowania B 8 z dnia 30.10.2017

na kwotę dekiarowana 1 620,00 PLN

Rodzaj nominału	Wykazano w specyfikacji/karcie wpłaty (ilość sztuk)	Stwierdzono po przeliczeniu (ilość sztuk)
500,00		
200,00		
100,00		13
50,00		15
20,00		15
10,00		45
5,00		
2,00		
1,00		
0,50		
0,20		
0,10		
0,05		
0,02		
0,01		

**UWAGI: brak wydruku z kasy**

Liczyl/a: .....

za zgodność z oryginałem  
KIEROWNIK DZIAŁU  
Taryfowo-Biletowego  
Karolina Grygierczyk



### Raport różnicowy gotówki

Nr punktu sprzedaży: 0009  
 Nr seryjny automatu: 9  
 Nr pojazdu: 9  
 Data raportu: 2017-10-30 10:54:01  
 Identyfikator serwisanta: 1234  
 Zdarzenie: 27  
 Data zdarzenia: 2017-10-30 10:54:01  
 Wartość ogółem przed: 5 831,65 zł  
 Wartość ogółem po: 4 211,65 zł  
 Różnica wartości ogółem: -1 620,00 zł

	Bufor	Skarbiec	Hoppery
szuk:	0	59	0
razem:	0,00 zł	1 620,00 zł	0,00 zł

#### Stan gotówki:

SZUK:	przed			po		
	Bufor	Skarbiec	Hoppery	Bufor	Skarbiec	Hoppery
razem:	908,55 zł	4 923,10 zł	0,00 zł	908,55 zł	3 303,10 zł	0,00 zł
1 gr						
2 gr						
5 gr	73			73		
10 gr	103	150		103	150	
20 gr	103	183		103	183	
50 gr	100	197		100	197	
1 zł	103	800		103	800	
2 zł	103	519		103	519	
5 zł	103	263		103	263	
szuk:	688	2112	0	688	2112	0
razem:	908,55 zł	3 303,10 zł	0,00 zł	908,55 zł	3 303,10 zł	0,00 zł
10 zł		34			34	
20 zł		9			9	
50 zł		10			10	
100 zł		6			6	
200 zł		0			0	
500 zł		0			0	
szuk:	0	59	0	0	59	0
razem:	0,00 zł	1 620,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	1 620,00 zł	0,00 zł

### Raport różnicowy gotówki

Nr punktu sprzedaży: 0009  
 Nr seryjny automatu: 9  
 Nr pojazdu: 9  
 Data raportu: 2017-10-30 10:53:42  
 Identyfikator serwisanta: 1234  
 Zdarzenie: 26  
 Data zdarzenia: 2017-10-30 10:53:42  
 Wartość ogółem przed: 5 831,65 zł  
 Wartość ogółem po: 5 831,65 zł  
 Różnica wartości ogółem: 0,00 zł

	Bufor	Skarbiec	Hoppery
szuk:	0	0	0
razem:	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł

#### Stan gotówki:

SZUK:	przed			po		
	Bufor	Skarbiec	Hoppery	Bufor	Skarbiec	Hoppery
razem:	908,55 zł	4 923,10 zł	0,00 zł	908,55 zł	4 923,10 zł	0,00 zł
1 gr						
2 gr						
5 gr	73			73		
10 gr	103	150		103	150	
20 gr	103	183		103	183	
50 gr	100	197		100	197	
1 zł	103	800		103	800	
2 zł	103	519		103	519	
5 zł	103	263		103	263	
szuk:	688	2112	0	688	2112	0
razem:	908,55 zł	3 303,10 zł	0,00 zł	908,55 zł	3 303,10 zł	0,00 zł
10 zł		34			34	
20 zł		9			9	
50 zł		10			10	
100 zł		6			6	
200 zł		0			0	
500 zł		0			0	
szuk:	0	59	0	0	59	0
razem:	0,00 zł	1 620,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	1 620,00 zł	0,00 zł

### Raport różnicowy gotówki

Nr punktu sprzedaży: 0009  
 Nr seryjny automatu: 9  
 Nr pojazdu: 9  
 Data raportu: 2017-10-30 10:55:36  
 Identyfikator serwisanta: 1234  
 Zdarzenie: Oczyszczeniu kasety końcowej  
 Data zdarzenia: 2017-10-30 10:55:36  
 Wartość ogółem przed: 908,55 zł  
 Wartość ogółem po: 908,55 zł  
 Różnica wartości ogółem: 0,00 zł

	Bufor	Skarbiec	Hoppery
szuk:	0	0	0
razem:	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł

#### Stan gotówki:

SZUK:	przed			po		
	Bufor	Skarbiec	Hoppery	Bufor	Skarbiec	Hoppery
razem:	908,55 zł	0,00 zł	0,00 zł	908,55 zł	0,00 zł	0,00 zł
1 gr						
2 gr						
5 gr	73			73		
10 gr	103	150		103	150	
20 gr	103	183		103	183	
50 gr	100	197		100	197	
1 zł	103	800		103	800	
2 zł	103	519		103	519	
5 zł	103	263		103	263	
szuk:	688	0	0	688	0	0
razem:	908,55 zł	0,00 zł	0,00 zł	908,55 zł	0,00 zł	0,00 zł
10 zł						
20 zł						
50 zł						
100 zł						
200 zł						
500 zł						
szuk:	0	0	0	0	0	0
razem:	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł

### Raport różnicowy gotówki

Nr punktu sprzedaży: 0009  
 Nr seryjny automatu: 9  
 Nr pojazdu: 9  
 Data raportu: 2017-10-30 10:54:16  
 Identyfikator serwisanta: 1234  
 Zdarzenie: Kolekcja skarbcia  
 Data zdarzenia: 2017-10-30 10:54:16  
 Wartość ogółem przed: 4 211,65 zł  
 Wartość ogółem po: 908,55 zł  
 Różnica wartości ogółem: -3 303,10 zł

	Bufor	Skarbiec	Hoppery
szuk:	0	-2112	0
razem:	0,00 zł	-3 303,10 zł	0,00 zł

#### Stan gotówki:

SZUK:	przed			po		
	Bufor	Skarbiec	Hoppery	Bufor	Skarbiec	Hoppery
razem:	908,55 zł	3 303,10 zł	0,00 zł	908,55 zł	0,00 zł	0,00 zł
1 gr						
2 gr						
5 gr	73			73		
10 gr	103	150		103	150	
20 gr	103	183		103	183	
50 gr	100	197		100	197	
1 zł	103	800		103	800	
2 zł	103	519		103	519	
5 zł	103	263		103	263	
szuk:	688	2112	0	688	0	0
razem:	908,55 zł	3 303,10 zł	0,00 zł	908,55 zł	0,00 zł	0,00 zł
10 zł						
20 zł						
50 zł						
100 zł						
200 zł						
500 zł						
szuk:	0	0	0	0	0	0
razem:	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł

za zgodność z oryginałem  
**KIEROWNIK DZIAŁU**  
 Taryfowo-Biletowego  
 Karolina Grygierczyk

**Dd:** Krzysztof Piątkowski <kpiatkowski@mera-blonie.pl>  
**Nysłano:** 10 listopada 2017 14:38  
**Do:** Krzysztof Krzymowski; serwis@rg.com.pl; marek.zawadzki@mera.org.pl  
**DW:** kzielinska@mera.org.pl  
**Temat:** Re: Pismo z MZDiK Radom

Witam,

Poniżej zestawienie pobrań dla automatu za październik

**Pobranie Utargu**

Data: 2017-10-01 do 2017-10-31 Numer Automatu: 0009 Typ: [Wszystkie V] [wyświetl] 

Data Pobrania Utargu	Punkt Sprzedaży	1 gr	2 gr	5 gr	10 gr	20 gr	50 g
2017-10-03 13:43:04	0009	0	0	0	0	0	0
2017-10-30 10:54:01	0009	0	0	0	0	0	0
2017-10-30 10:54:16	0009	0	0	0	150	183	197
		0	0	0	150	183	197

**Ktoś (tryb serwisowy) wyzerował kasetę końcową 3.10.2017 13:43 -**

2017-10-03 13:43:19	307 - obsługa wydruku	0 - wydruk					468
2017-10-03 13:43:19	602 - Tryb serwisowy	127 - wydruk raportu gotówki					468
2017-10-03 13:43:16	202 - Obsługa gotówki	28 - Oczyszczenie kanału zwrotu BNA					468
2017-10-03 13:43:07	307 - obsługa wydruku	0 - wydruk					468
2017-10-03 13:43:07	602 - Tryb serwisowy	127 - wydruk raportu gotówki					468
2017-10-03 13:43:04	202 - Obsługa gotówki	36 - Raport po oczyszczeniu kasety końcowej					468
2017-10-03 13:43:03	202 - Obsługa gotówki	28 - Oczyszczenie kanału zwrotu BNA					468
2017-10-03 13:43:03	307 - obsługa wydruku	0 - wydruk					468
2017-10-03 13:43:03	602 - Tryb serwisowy	127 - wydruk raportu gotówki					468
2017-10-03 13:43:03	202 - Obsługa gotówki	28 - Oczyszczenie kanału zwrotu BNA					468
2017-10-03 13:43:03	307 - obsługa wydruku	0 - wydruk					468
2017-10-03 13:43:03	602 - Tryb serwisowy	127 - wydruk raportu gotówki					468
2017-10-03 13:43:03	202 - Obsługa gotówki	28 - Oczyszczenie kanału zwrotu BNA					468
2017-10-03 13:43:03	307 - obsługa wydruku	0 - wydruk					468
2017-10-03 13:43:03	602 - Tryb serwisowy	127 - wydruk raportu gotówki					468

W pobraniu z 30.10.2017 w raportach pojawiła się wartość (ilość) od 3.10.2017 a w kasce zawierały się obie wartości (ilości) Dziwne, że nikt tego nie zgłosił - ilość wydruków stanu gotówki podczas tej interwencji jest tak duża, że trudno tego nie zauważyć. Pozdrawiam --

Krzysztof Piątkowski



NERA

NERA SERWIS SGL SP. Z O.O. S.K.A.

*Za zgodność z oryginałem*  
**KIEROWNIK DZIAŁU**  
**Taryfowo-Biletowego**  
*Karolina Grygierczyk*

[www.mera.org.pl](http://www.mera.org.pl)

W dniu 2017-11-10 o 13:47, Krzysztof Krzymowski pisze:

Poniżej treść zgłoszenia z Radomia(W załączniku pismo).

Prośba o pomoc w rozwiązaniu tematu.

"

Witam

W załączeniu przesyłam pismo z MZDiK Radom. Proszę o wyjaśnienie sytuacji.

Pozdrawiam

Wojciech Ostrowski SERWIS R&G S.A.  
tel.: 17 774 52 95

"

Pozdrawiam

--

Krzysztof Krzymowski

**MŁODSZY SPECJALISTA DS. WSPARCIA TECHNICZNEGO**

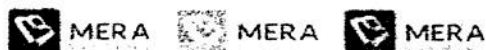
**GRUPA MERA**

05-825 Grodzisk Mazowiecki ul. Mariana Langiewicza 16  
tel. +48 22 731 7633 fax. +48 22 731 7633

e-mail: [krzysztof.krzymowski@mera-systemy.pl](mailto:krzysztof.krzymowski@mera-systemy.pl)

tel. +48 781 515 616

[www.mera.org.pl](http://www.mera.org.pl)



--  
**Krzysztof Piątkowski SPECJALISTA  
DS SERWISU**



**MERA SERWIS SGL SP. Z O.O. S.K.A.**

05-825 Grodzisk Mazowiecki ul. Mariana Langiewicza 16  
Tel. +48 22 731 7633 fax. +48 22 731 7633

[www.mera.org.pl](http://www.mera.org.pl)

*za zgodności z oryginałem*  
**KIEROWNIK DZIAŁU  
Taryfowo-Biletowego**  
*Karolina Grygierczyk*



KTb.7022.09.2017.KG

Radom, 09.11.2017r.

R&G PLUS Sp. z o.o.

Ul. Traugutta 7

39-300 Mielec

Miejski Zarząd Dróg i Komunikacji zwraca się z uprzejmą prośbą o wyjaśnienie sytuacji z dnia 10.10.2017r., zaistniałej podczas przeliczenia przez Poczcie Polską w Radomiu kasetki nr B2/A z opróżnienia biletomatów. W tym dniu po przeliczeniu kaset przez Poczcie Polską wystąpiła nadwyżka w wysokości 500,00 zł (słownie: pięćset złotych 00/100). Powyższe stwierdzono na podstawie wpłaty do banku przez Poczcie Polską oraz przeliczenia banknotów z w/w kasy. W wydruku pobranym przy konwoju z biletomatu nr 2 znajdującym się na ulicy Chrobrego/Rapackiego ilości banknotów znacznie różnią się z ilością przeliczoną przez Poczcie Polską, a mianowicie:

- ilość zawarta w wydruku z biletomatu: 10 zł – 26 szt., 20 zł - 21 szt., 50 zł – 8 szt., 100zł – 0 szt. co daje łącznie 55 szt. banknotów;

- ilość przeliczona przez Poczcie Polską: 10 zł – 34szt., 20 zł – 27 szt., 50 zł – 8szt., 100 zł – 3 szt. co daje łącznie 72 szt. banknotów.

Prosimy o pilną odpowiedź wyjaśniającą powyższą kwestię oraz podjęcie stosownych działań w celu uniknięcia zaistniałej sytuacji w przyszłości.

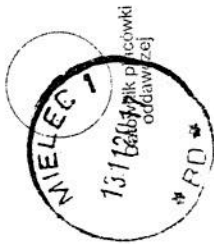
DYREKTOR  
Miejskiego Zarządu Dróg i Komunikacji

*za zgodność z oryginałem*  
KIEROWNIK DZIAŁU  
Taryfowo-Biletowego

*Karolina Grygierczyk*

Otrzymują:

1. Adresat
2. a/a



Potwierdzam własnoręcznym podpisem

odbiór przesyłki / kwoty przekazania

*W. M. K. S. P. Katarzyna Kone*  
39-300 (data i podpis) *Bobrowo*  
tel. (0-17) 773 50 80 fax (0-17) 758 99  
NIP: 817-19-41-044 REGON: 83176111

*KW. 4022.09 2017 KG*

(Miejsce na dodatkowe informacje Nadawcy)



PP S.A. nr 24

*za zgodność z oryginałem*  
KIEROWNIK DZIAŁU  
Taryfowo-Bilansowego  
*Karolina Gąggierczyk*



### Report stanu gotówki

Nr punktu sprzedaży: 0002  
 Nr seryjny automatu: 2  
 Nr pojazdu: 2  
 Data raportu: 2017-10-10 10:36:06  
 Identyfikator serwisanta: 1234  
 Wartość ogółem: 5 265,00 zł

#### Stan gotówki:

	Bufor	Skarbiec	Hoppery
000 zł	715	1967	0
<b>razem:</b>	<b>901,50 zł</b>	<b>4 963,50 zł</b>	<b>0,00 zł</b>
1 zł	0	0	0
2 zł	0	0	0
5 zł	100	0	0
10 zł	100	160	0
20 zł	100	160	0
50 zł	100	160	0
1 zł	100	620	0
2 zł	100	400	0
5 zł	100	620	0
000 zł	715	1912	0
<b>razem:</b>	<b>901,50 zł</b>	<b>5 083,50 zł</b>	<b>0,00 zł</b>
10 zł	0	20	0
20 zł	0	20	0
50 zł	0	0	0
100 zł	0	0	0
200 zł	0	0	0
500 zł	0	0	0
000 zł	0	0	0
<b>razem:</b>	<b>0,00 zł</b>	<b>1 080,00 zł</b>	<b>0,00 zł</b>

*Za zgodność z oryginałem*  
 KIEROWNIK DZIAŁU  
 Taryfowo-Biletowego  
 Karolina Grygierczyk

# POTWIERDZENIE ODBIORU

Wypełnia Nadawca

Adresat przesyłki/kwoty przekazu

*R&G Plus Sp z o.o.*

*ul. Tranquilla 4*

*99-900*

*Liślec*

kod pocztowy

miejscowość

Numer nadawczy



(00)159007734213038830

◀ WRÓCIĆ DO NADAWCY



- przesyłka polecona
- przesyłka listowa z zadeklarowaną wartością
- paczka pocztowa
- kwota przekazu
- przesyłka

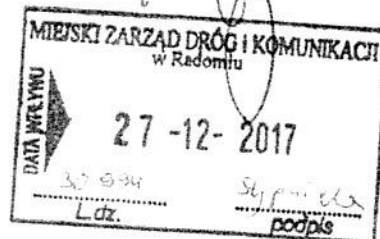
MIEJSCE ZAKAZADAWCOWO  
KOMUNIKACJI  
26-500, Liślec, tel. 48/ 365-46-52  
tel. 48/ 365-46-52

..... miejscowość

..... kod pocztowy

za zgodność z oryginałem  
KIEROWNIK DZIAŁU  
Taryfowo-Biletowego  
*Grygierczyk*  
Karolina Grygierczyk

Od: Wsparcie Mera [wsparcie@mera.org.pl]  
 Wysłano: 22 grudnia 2017 16:15  
 Do: Serwis  
 Temat: ODP: Pismo z MZDiK Radom KTb.7022.09.2017.KG



Witaj Serwis,

Dodano odpowiedź do zgłoszenia #SUP/002966

Dzień Dobry,

przygotowano analizę, którą zamieszczam poniżej;

Niezgodność jest wynikiem wyzerowania kasety końcowej BNA po próbach serwisu oczyszczenia toru banknotów

2017-09-29	202 - Obsługa	28 - Oczyszczenie kanału zwrotu	4792 25451	2017-09-29
09:55:09	gotówki	BNA		09:56:33

W trakcie tych operacji automat(BNA) zgłasza

2017-09-29 09:54:57 107 - BNA 571 25 - Wykryto wymianę BNA 4792 25424 2017-09-29 09:56:33

2017-09-29 09:55:14 107 - BNA 571 24 - Wykryto nową kasetę 4792 25464 2017-09-29 09:56:36

Skutkiem tego jest taki raport różnicowy gotówki>

59260 2017-09-29 09:55:18 2017-09-29 09:56:36 907,50 zł 212,00 zł 0,00 zł Stan

59259 2017-09-29 09:55:18 2017-09-29 09:56:36 907,50 zł 262,00 zł 0,00 zł Poprzedni Stan

z kasety znikają banknoty > tutaj jest to 50zł,-

Niezależnie po takiej "interwencji" dotyczącej BNA powinno ono/automat być jego zrestartowanie.

W tym przypadku nie było i po restarcie nocnym automat (BNA) ponownie zgłasza

2017-09-30	202 - Obsługa gotówki	36 - Raport po oczyszczeniu	4793 206	2017-09-30
00:07:30		kasety końcowej		00:10:12

2017-09-30	107 - BNA 571	24 - Wykryto nową kasetę	4793 204	2017-09-30
00:07:29				00:10:12

2017-09-30	302 - Komunikacja z	7 - Prawidłowy status	4793 203	2017-09-30	
00:07:29	Systemem Centralnym	komponentu		00:10:12	54

2017-09-30	107 - BNA 571	25 - Wykryto wymianę BNA	4793 200	2017-09-30
00:07:29				00:10:12

i zeruje kasetę z banknotami>

59373 2017-09-30 00:07:43 2017-09-30 00:10:12 908,00 zł 384,00 zł 0,00 zł Stan

59372 2017-09-30 00:07:43 2017-09-30 00:10:12 908,00 zł 834,00 zł 0,00 zł Poprzedni Stan

tym razem "uzbierało się" 450zł,-

Ostatecznie po wyjęciu utargu w kasecie było więcej banknotów (500zł,-) niż to wynikało z raportu wygenerowanego na chwilę wyjęcia kasety.

Przypuszczam, że to jest to 500zł,- z załączonego zgłoszenia.

za zgodności z oryginałem  
 KIEROWNIK OZIAŁU  
 Taryfowo-Biletowego  
 Karolina Grygierczyk



am nadzieję, że powyższe wyjaśnienie zamyka temat; przepraszam za długi czas odpowiedzi.

Marek Ziobła  
MERA Systemy Sp. z o.o.

Witam

Ponawiam pytanie. Odpowiedź mieli Państwo przesłać początkiem grudnia.

Pozdrawiam

Wojciech Ostrowski  
SERWIS R&G S.A.  
tel.: 17 774 52 95

>>>

**Od:** Serwis  
**Do:** Mera, Wsparcie  
**Data:** 2017-12-04 10:24  
**Temat:** ODP: Pismo z MZDiK Radom KTb.7022.09.2017.KG #SUP/002966

Witam

Kiedy możemy spodziewać się odpowiedzi dla klienta?

Pozdrawiam

Wojciech Ostrowski  
SERWIS R&G S.A.  
tel.: 17 774 52 95

>>>

**Od:** "Wsparcie Mera" <[wsparcie@mera.org.pl](mailto:wsparcie@mera.org.pl)>  
**Do:** "Serwis" <[serwis@rg.com.pl](mailto:serwis@rg.com.pl)>  
**Data:** 2017-11-20 10:20  
**Temat:** ODP: Pismo z MZDiK Radom KTb.7022.09.2017.KG

**Witaj Serwis,**

Dodano odpowiedź do zgłoszenia [#SUP/002966](#)

Dzień dobry,

Przesłaliśmy opisaną przez Pana sytuację do naszych programistów w celu jej dokładniejszego przeanalizowania. Wyniki ich pracy nad tym zagadnieniem otrzymamy najprawdopodobniej na początku grudnia. Wtedy też prześlemy Panu rezultat ich analiz.

Katarzyna Ziobła  
MERA Systemy Sp. z o.o.

*ze zgodność z oryginałem*  
KIEROWNIK BIAŁU  
Taryfowo-Biletowego  
Karolina Gajgierczyk

Witam

W załączeniu przesyłam pismo z MZDiK Radom. Prosimy o wskazanie co było przyczyną zdarzenia oraz wyjaśnienie sytuacji.

Pozdrawiam

Wojciech Ostrowski

SERWIS R&G S.A.

tel.: 17 774 52 95

*za zgodność z oryginałem*  
KIEROWNIK DZIAŁU  
Taryfowo-Biletowego  
*Karolina Grzechaczuk*

KT.7022.02.2018.KG

Radom, dn. 30.01.2018r.

**R&G PLUS Sp. z o.o.**

**Ul. Traugutta 7**

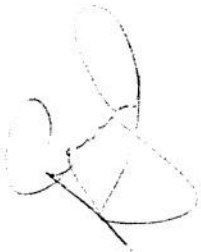
**39-300 Mielec**

Miejski Zarząd Dróg i Komunikacji informuje, iż do dnia 30 stycznia 2018 roku nie podjęto, żadnej próby naprawy biletomatu nr 0004 znajdującego się na ulicy Struga przy Galerii Słonecznej. Awaria zgłoszona do Państwa firmy została w dniu 23 stycznia 2018r. o godzinie 12:13 przez Pana Michała Lasikowskiego, który w treści zamieszczonej na panelu serwisowym poinformował Państwa o rozkalibrowanym ekranie, co uniemożliwia ciągły zakup biletów w w/w biletomacie. Ponadto informujemy, iż ekran ten został wymieniony na nowy w dniu 17 stycznia 2018r, po czym tego samego dnia przestał działać.

W związku z brakiem podjętych przez Państwa jakichkolwiek działań związanych z naprawą usterki biletomatu nr 0004 oraz brakiem umożliwienia pasażerom zakupów biletów Miejski Zarząd Dróg i Komunikacji będzie zmuszony do naliczenia opłat z tytułu awarii poważnej od dnia 24 stycznia 2018 roku od godziny 14:13 do momentu naprawy biletomatu oraz udostępnieniu możliwości zakupów biletów ( § 14 pkt. 3 b umowy nr IN/15/2013).

Na dzień dzisiejszy (tj. 30.01.2018r. godz. 15:13) kara wynikająca z w/w umowy wynosi 169 000 zł ( 169 godzin x 1000, zł).

W związku z powyższym prosimy o jak najszybszą naprawę biletomatu oraz wskazanie przyczyn nieusunięcia awarii poważnej.



Otrzymują:  
1. Adresat  
2. a/a

DYREKTOR  
Miejskiego Zarządu Dróg i Komunikacji  
mgr Piotr Wójcik

za zgodności z oryginałem  
KIEROWNIK DZIAŁU  
Taryfowo-Biletowego

Karolina Grzegorzczuk



# POTWIERDZENIE ODBIORU

Wypełnia Nadawca

Adresat przesyłki/kwoty przekazu

P&G Sp. z o.o.  
ul. Traugotta 7  
59-200 Mieles

Numer nad-



ZWRÓCIĆ DO NADAWCY:

- przesyłka polecona
- przesyłka listowa z zadeklarowaną wartością
- paczka pocztowa
- kwota przekazu
- przesyłka .....



BIELSKI ZARZĄDZĄCĄCY  
S.A. BIELSKA-ŁĄ  
25-000 Reda, ul. Traugotta 30/30A  
tel. 45/368-46-52

za zgodność z oryginałem  
KIEROWNIK DZIAŁU  
Taryfowo-Bliźniowego  
Karolina Czujgierczyk

01-03-2018

2535

540/12

Mielec, 26 lutego 2018

KT  
20.03.18  
[Signature]

**Miejski Zarząd Dróg i Komunikacji**  
Ul. Traugutta 30/30A  
26-610 Radom

Dotyczy: wyjaśnienia odnośnie naprawy biletomatu nr 004

KT.7A22.02.2018\_KG

Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, że sytuacja która miała miejsce w dniu 23 stycznia 2018 r była spowodowana błędem w oprogramowaniu. Po dokonaniu naprawy w dniu 17 stycznia 2018 monitorując działanie automatu w systemie Platinium nie odnotowano żadnych błędów ani komunikatów o nieprawidłowym działaniu. Po kolejnym zgłoszeniu awarii w dniu 23 stycznia system dalej nie informował o żadnych problemach lub błędach w działaniu. Żadne prace zdalne mające na celu wykonanie kalibracji przeprowadzane przez pracowników Mera-Systemy nie doprowadziły do wykrycia problemu ani tym bardziej do jego usunięcia. Dopiero interwencja serwisowa na miejscu i współpraca z programistą pracującym zdalnie umożliwiła lokalizację i usunięcie usterki. Na miejscu została też stwierdzona awaria bocznego monitora, którą w następnym dniu usunął serwis przy kolejnej wizycie.

Chcielibyśmy przeprosić Państwa za problemy związane z zaistniałą sytuacją. Dodatkowo pragniemy poinformować iż wniesione zastrzeżenia posłużą nam do podjęcia kroków zmierzających do wyeliminowania podobnej sytuacji w przyszłości. W ramach dobrej współpracy pragniemy zaproponować przedłużenie gwarancji o dodatkowe 6 miesięcy na automat 0004 znajdujący się przy ulicy Struga przy Galerii Słonecznej.

Mamy nadzieję, że powyższe wyjaśnienia będą wystarczające

Z poważaniem

R&G PLUS Sp. z o.o.  
DZIAŁ HANDLOWY  
Miejski Zarząd Dróg i Komunikacji  
ul. Traugutta 30/30A  
26-610 Radom

[Signature]

za zgodność z oryginałem  
KIEROWNIK DZIAŁU  
Taryfowo-Biletowego  
[Signature]  
Karolina Grzegorzczak

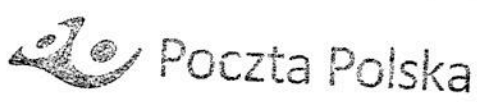
Potwierdzam własnoręcznym podpisem  
odbiór przesyłki / kwoty przekazu



P&C PLUS Sp. z o.o.  
ul. Traugutta 171 728 41 40  
(Data i podpis odbiorcy) *(beste)*

*17.11.2018*

(Miejsca na dodatkowe informacje Nadawcy)



za zgodności z oryginałem  
KIEROWNIK DZIAŁU  
Taryfowo-Biletowego  
*Karolina Gygierczyk*



1245	2017-05-08 12:55	2017-05-16 08:18	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Dworzec PEP nr 0005 nie działa płatność kartą (komunikat błędny \\\"Pozostanie wykrzyty podczas startu aplikacji\\\")	servis-radom@rg.com.pl; reklamacja.prze-wrozy@msd.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W dniu 2017/05/11 przeprowadzono serwis biletomatu - w czytniku zżytkowym kart plastikowych stwierdzono dzieln obrotu monetu, próba naprawy przez uszkiełko	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOM
1245	2017-05-08 12:43	2017-07-24 09:38	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Dworzec Poważna nr 0008 nie działa płatność kartą (komunikat błędny \\\"Pozostanie wykrzyty podczas startu aplikacji\\\")	servis-radom@rg.com.pl; reklamacja.prze-wrozy@msd.pl	3	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W dniu 2017/05/29 przeprowadzono serwis biletomatu - wymieniono czynniki (biletomat jest sprawny); Wyconano zozdanie przelana mailam	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOM
1249	2017-05-08 12:41	2017-05-16 08:31	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Dworzec Poważna nr 0004 nie działa płatność kartą (komunikat błędny \\\"Pozostanie wykrzyty podczas startu aplikacji\\\")	servis-radom@rg.com.pl; reklamacja.prze-wrozy@msd.pl	3	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W dniu 2017/05/11 przeprowadzono serwis biletomatu - w czytniku zżytkowym kart plastikowych stwierdzono dzieln obrotu monetu, próba naprawy przez uszkiełko	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOM
1176	2017-09-19 18:21	2017-09-19 12:54	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Przebieg o sprawdzenie transakcji z 10.09.2017 w automacie nr 4 na nawiątko Jaroczek Maria, Paszarka dotychczas kartą 20 zł w automacie nr 4 Taraszk...	servis-radom@rg.com.pl; biletowy@msd.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W systemie brakuje swoich dotychczas Un 10PLN - transakcja nie została potwierdzona jako udana!/- 10PLN - transakcja została pobrana jako udana k...	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOM
1161	2017-09-08 10:58	2017-09-14 14:40	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Informuję, że nie agenda mi się rozliczenia automatów biletowych za miesiąc luty 2017. Adresowa wyznac 1364 ul. Szwedzi i Tarasza wynosi 98273 zł, natomiast...	servis-radom@rg.com.pl; biletowy@msd.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Awarja zozdanie uszkiełko.	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOM

1370	2017-09-05 09:15	2017-09-20 13:36	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Jana Pawła II / Sandomierska nr 0006 nie działa panel boczy (nie reaguje na dotyk)	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	1	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	serwis przeprowadzone w dniu 2017/09/14W ramach serwisu podjęto próbe naprawy dotyku na bocznym panelu - bez sukcesu. Wzlesterka mechaniczna nieodpowiedzialna.	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1369	2017-09-05 09:17	2017-09-20 08:17	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Chrobrego / Rzeskiego nr 0002 nie przyjmuje monet (każdymy usterki do wartości monet - nie działa ani)	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	2	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W dniu 2017/09/14 przeprowadzono serwis/wymieniono usterki monet; sprawdzono, że po naprawie urządzenie przyjmie monety prawidłowo.	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1369	2017-09-17 13:36	2017-09-27 07:15	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Czapnowska / Urszuli nr 0007 - biletosłabka powierający się błąd kasarski (po weryfikacji błąd bora monet) po znaczeniu biletu i sprężeniu.	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	3	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Wzrostki wymieniono 19-20 września. Po tym urządzenie działało prawidłowo.Wzrostki jako niezapłacone.	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1366	2017-09-14 13:54	2017-09-14 14:20	Nowe	Przebyte w realizacji	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Jana Pawła II / Sandomierska nr 0006 - nie działa, w systemie pokazuje błąd kasarski. Po sprawdzeniu w biletosłabce, wydawiany jest błąd.	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	1	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	realizowane	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1362	2017-08-08 11:50	2017-08-17 11:44	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Struga / Szklana nr 0001 - drukarka nie została biletu 07 am samemu 3) infokios w znaczeniu.	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	2	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Przeanalizowaliśmy zgłoszenie i wydaje się, że opisany problem jest wynikiem odłączenia jednostkowego (zwarte drukarki) i rzeźki nie będzie występował w...	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1325	2017-07-14 13:36	2017-11-29 07:58	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	2017-07-14: Odnawiamy coraz częściej przypadki w których prowadziliśmy aplikacje chrome przeliczenie menu sprzedaży biletów oraz trybu serwisowego przez co nie można...	serwis-redom@rg.com.pl/informacja@medk.pl	2	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Usterka została usunięta.	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1314	2017-07-09 12:23	2017-12-11 09:02	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Chrobrego / Rzeskiego 0002 nie działa płatność kartą	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	2	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Temat posagowany. Usterka została usunięta 7.12.17.	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1313	2017-07-03 08:16	2017-07-04 07:17	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat 0009 zliczenia biletosłabki, w biletosłabce nie wykrył nowej kasety BNA podczas próby...	serwis-redom@rg.com.pl/informacja@medk.pl	3	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Usterka została usunięta dn 3.07.2017.	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1302	2017-06-22 10:26	2017-12-11 09:15	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Jana Pawła II / Sandomierska nr 0006 nie działa płatność kartą	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	2	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Temat posagowany. Usterka usunięta.	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1301	2017-06-22 10:24	2017-11-29 07:54	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Czulickiego / Polna nr 0008 nie działa dotyk (nie można otworzyć selektora info i adreśnika) nie działa pilot zaparkowania na ulicy...	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	2	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	usterka usunięta 03/07/2017	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1295	2017-06-14 14:52	2017-11-29 07:50	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Struga / Szklana nr 0001 - nie działa ekran dotykowy do sprzedaży biletów. (brak reakcji)	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	2	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Usterka usunięta 05/07/2017	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1284	2017-05-30 10:56	2017-06-02 13:08	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy - wstrząsanie na dotyk. Kontrolki na biletosłabkach majątk na czarnono - nie uruchamiają się	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	3	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Usterka została usunięta.	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1277	2017-05-25 10:35	2017-11-29 07:47	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Jana Pawła II / Sandomierska nr 0006 - drukarka biletowa zgłasza błąd i nie może wydrukować biletu (po weryfikacji nie wykazuje się za głowicę), po weryfikacji na miejscu przy...	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	4	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Usterka została usunięta 05/07/2017	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1256	2017-05-10 08:39	2017-05-16 07:24	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Dworzec PK2 nr 0005 - wyciska się podczas generowania rozliczeń (przy poborze gotówki, wzmianka kasety)	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	2	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W dniu 2017/05/15 ok. godziny 17:00 problem został usunięty.	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1250	2017-05-09 12:39	2017-05-13 11:50	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Chrobrego / Rzeskiego nr 0002 - nie działa BNA - pojawia się komunikat " błądy podczas transmisji danych"	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	2	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W dniu 2017/05/11 przeprowadzono serwis/wymieniono kabel łączący BNA z komputerem; testy po naprawie OK	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1249	2017-05-09 12:37	2017-05-13 11:12	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Jana Pawła II / Sandomierska nr 0006 - ponownie nie jest widoczna jedyna z drukarki (system nie wykrywa). Poprzednim razem sformułowaliśmy...	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	2	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W dniu 2017/05/11 przeprowadzono serwis/wymieniono ekran dotykowy; testy po naprawie OK	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW
1248	2017-05-09 12:34	2017-05-13 11:51	Nowe	Zakończona przez RG	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Automat biletowy Struga / Szklana nr 0001 - nie działa dotyk na ekranie (w lewym górnym rogu brak możliwości zatopienia - na ekranie logowania nie można...	serwis-redom@rg.com.pl/reklamacja.prze-wozy@medk.pl	1	Awaria Powiatna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W dniu 2017/05/11 przeprowadzono serwis/wymieniono ekran dotykowy; testy po naprawie OK	Serwis, Serwis RG	MZDK RADOW

1545	2018-02-13 11:53	2018-02-26 11:16	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	0009 25 Czerwca/Zakodowanie:...	W biletomacie 0009 25 Czerwca/Zakodowanie nie pisało wyznacza się komunikat "No keys loaded. Waiting for keyloading..."	0009 25Czerwca/ Zakodowanie/...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	5	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W dniu 21.02.18 przypadł został wymienny. W-kod składowy do czyszczenia został wprowadzony	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1533	2018-02-01 10:30	2018-02-07 11:55	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	0001 Struga Sektora:...	Biletowy zachował się w czasie powrotnym podczas serwisu. Wykonał się niegłęboki tylny błąd rmy banknotu.	0001 Struga Sektora:...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	3	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W dniu 06.02 odbył się serwis podczas którego przysłano został model BNA	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1531	2018-02-01 10:24	2018-02-07 11:05	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	0002 Chrobrego/Raspickiego	Biletomat zgłasza błąd klapy wlotowej. Oczyszczenie klapy wlotowej nie usuwa błęd. Biletomat nie przyjmuje banknotów.	0002 Chrobrego/Raspickiego	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	3	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W dniu 06.02 odbył się serwis podczas którego przysłano został model BNA	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1519	2018-01-23 12:13	2018-02-07 10:05	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	0004 Struga Sektora:...	W automacie biletowym rozpoznać banknot dotychczas nie potrafił się z rozpoznaniem i menu sprządkowym. W biletomacie nie działa część ekranu sprządkowego. Nie można wybrnąć menu serwisowego zadziałał "Złotyżółty"	0004 Struga Sektora:...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	3	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W dniu 06.02 odbył się serwis podczas którego przysłano został model BNA	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1514	2018-01-16 12:27	2018-02-08 09:23	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	0006 Chrobrego/Polna:...	0006 10-01-2018 odbył się serwis biletomatu 0006 Struga / Sektora. Podczas serwisu wymieniono Przekł. V/U/Da dnia 12-01-2018 płatności nadal nie działa.	0006 Chrobrego/Polna:...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Usługa została usunięta w dniu 6.02.2018	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1513	2018-01-12 15:18	2018-01-18 10:14	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	0001 Struga Sektora:...	Automat biletowy Chrobrego/Polna / Sektora nie działa część ekranu sprządkowego. Nie można wybrnąć menu serwisowego zadziałał "Złotyżółty"	0001 Struga Sektora:...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	4	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Zgłoszona usterka została usunięta. Uszkodzenia usłóg zostały naprawione/naprawiono jest to ustawienie mechanizmu. Kosztorys naprawy przesłano...	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1495	2018-01-09 14:33	2018-01-05 09:32	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	0001 Struga Sektora:...	0006 Jana Pawła II / Sandomierska - Nie działa 2 panele dotykowe. Panel odpowiedzialny za sprzedaż biletów działa na hubie USB ale nie ma żadnej reakcji.	0001 Struga Sektora:...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Po restancie tablicy dotyku poprawiono serwis przeprowadzone w dniu 2018/01/27 wntuzaga wykonana bezpłatnie w ramach gwarancji! W wymienniku ekran główny - biletomat ODA; testy po naprawie...	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1489	2017-12-28 11:49	2018-01-18 07:38	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	26-12-2017:...	Biletomat 0002 Chrobrego/Raspickiego przypomnie błąd klapy wlotowej BNA. Czyszczenie BNA za pomocą ekranu serwisowego nie usuwa błędu. W ustroju BNA nie...	26-12-2017:...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	3	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Servis automatyczny odbył się dnia 28.12.2017r. - podczas wizyty serwisowej usunięto błąd usterki związanej z bieżącym błąd wlotowej BNA	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1457	2017-11-15 14:47	2017-11-24 08:10	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	0002:...	Próbę o stwierdzenie czy część usterki zestawów płatniczych są spowodowane usterkami mechanicznymi czy są błędy w oprogramowaniu czyszczyli błąd.	0002:...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	3	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Usterki usunięte w dniu 7.12.17.	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1449	2017-11-07 14:15	2017-11-17 07:42	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Wszystkie biletomaty:...	Automat biletowy Chrobrego/Raspickiego nr 0002 nie działa płatności kartą i komunikat błędny "Włóż monety".	Wszystkie biletomaty:...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Usterki usunięte w dniu 7.12.17.	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1448	2017-11-07 14:13	2017-12-11 08:45	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	0001 Struga Sektora:...	Przy próbie uzupełnienia gotówki po ostatnim wymienniku kartami z nominalną 5.00zł po wprowadzeniu 10 monet banknoty zaczęły się ściekać przy wprowadzeniu.	0001 Struga Sektora:...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	4	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Usterki usunięte w dniu 7.12.17.	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1405	2017-09-29 12:28	2017-09-29 12:40	Nowe	Przyjęte w realizacji	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	0007 Czerwca/Urszuli:...	Biletomat wykazuje na bieżąco przesyłany w kartuzi o nominalnie 5zł. W transzacji 2017-09-29 14:23:23 6.00zł z 2 - zwrot się nie odbył w tym samym momencie.	0007 Czerwca/Urszuli:...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	1	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W dniu 27.9.2017r. odbył się serwis automatyczny, podczas którego wymieniono została jedna z kartuzi w urządzeniu. Przeprowadzone karęta usterkami kartuzi i głośności/na zmianie parametrów - w systemie wiadomości kodowania (sprawozdanie 26.09.07 o godzinie 14:33)	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1404	2017-09-29 12:08	2017-10-30 09:31	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	0005 Dworzec PEP:...	Przy próbie doładowania karty mieszkań w biletomacie wysłano się komunikat o braku dostępnosci do usług doładowania. Zdzielenie punktów, zgłoszona błąd.	0005 Dworzec PEP:...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	5	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Usterki usunięte w dniu 26.09.07 o godzinie 14:33	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1398	2017-09-26 12:23	2017-09-17 07:10	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Wszystkie biletomaty:...	Przy operacji czyszczenia BNA automat zwrócił błąd klapy wlotowej. W klapie wlotowej nie było żadnego ciała obcego. Wzrost otworu klapy serwisowej przysłano...	Wszystkie biletomaty:...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	Uszkodzenia mechaniczne, niepodlegające gwarancji. Został do Perłowa wysłany kosztorys na naprawę urządzenia. Przesłano jego skopię. Serwisem zgłoszono...	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1387	2017-09-18 15:20	2017-09-19 13:08	Nowe	Wykonane przez wykonawcę	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	0001 Struga Sektora:...	Automat biletowy 25 Czerwca / Sandomierskiej - Curie nr 0009 drukuje zbyt ciemne bilety (nie widoczna data emisji).	0001 Struga Sektora:...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	4	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	naprawiono serwisowo błąd wykonano prawidłowo w dniu...	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO
1375	2017-09-08 11:57	2017-09-12 07:53	Nowe	Przyjęte w realizacji	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	0009 25 Czerwca/Zakodowanie:...	W biletomacie 0009 25 Czerwca/Zakodowanie nie pisało wyznacza się komunikat "No keys loaded. Waiting for keyloading..."	0009 25Czerwca/ Zakodowanie/...	servis- radom@rg.com.pl/informatyka@ medik.pl/biletowy@medik.pl	5	Awarja Poważna	Automat biletowy zintegrowany z infokioskiem	W dniu 21.02.18 przypadł został wymienny. W-kod składowy do czyszczenia został wprowadzony	Servis, Servis RG	MZDK RADOWO



#	Data zgłoszenia	Data ostatniej zmiany	Aktualny status	Aktualna kategoria	Ignorowana kategoria	Zakazany komponent	Nr serwisu	Opis zgłoszenia	Załączniki	Emails (dotknięcia)	Rość zmian	Aktualna kategoria	Aktualny komponent	Ostatni opis	Ostatni epizodyj	Firma
1429	2018-05-18 11:31	2018-05-21 07:32	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	0005 Dworzec PKP	Biletomat nie wyemitował poprawnie menu sprzedażowego. Ekran wyświetlał niebieski lub wyświetlał się czarne paski. Zdarzało się także wycieknięcie. Zdarzenia w złączniku	20180518.jpg	serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	Wymiana ekranu. Awaria usunięta.	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1438	2018-04-24 12:27	2018-05-02 09:14	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	0008 Okulickiego/Polna	Biletomat nie uruchamia się. Zasilanie dochodzi do biletomatu, na poprzednie wyświetla się logo Winosr. Brak reakcji na połączenie dotykowe. Prawidłowo nie przyjmuje biletów.	20180423_1510_15.jpg	serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	Serwis biletomatu 0008 został zakończony 25.04.	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1431	2018-04-18 15:38	2018-04-20 07:43	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	0009 25 Czerwca/Słodowicki	Biletomat nie uruchamia się. Zasilanie dochodzi do biletomatu, na poprzednie wyświetla się logo Winosr. Brak reakcji na połączenie dotykowe. Prawidłowo nie przyjmuje biletów.		serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	Serwis został wykonany w dniu 18.04. Panel informacyjny od serwisanta/0009 zasilany automat, restart przywrócił, sprężenie długiej pracy na ekranie.	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1410	2018-04-18 15:36	2018-04-20 07:43	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	0004 Struga/Galeria	Biletomat zgłasza błąd klapy wlotowej. Odczytanie karnetu zwróciło nie sukces biletu. Biletomat nie przyjmuje biletów.		serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	Serwis został wykonany w dniu 19.04. Panel informacyjny od serwisanta/0004 wymiana BNA pokryty walek przy wlocie, podana interwencja 13:40	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1409	2018-04-18 15:36	2018-04-20 07:43	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	0003 Umanowski/Marszałkowska	Biletomat zgłasza błąd klapy wlotowej. Odczytanie karnetu zwróciło nie sukces biletu. Biletomat nie przyjmuje biletów.		serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	Serwis został wykonany w dniu 19.04. Panel informacyjny od serwisanta/0003 wymiana BNA pokryty walek przy wlocie, podana interwencja 13:40	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1408	2018-04-18 15:33	2018-04-20 07:31	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	0002 Chrobrego/Rapackiego	Nie działa panel dotykowy odpowiedzialny za działanie infokiosku.		serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	Panel informacyjny od serwisanta/0002 wymiana BNA pokryty walek przy wlocie, podana interwencja 13:00	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1396	2018-04-18 13:39	2018-04-20 07:47	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	Wawskie biletomat	Od 3 kwietnia 2018 nie można biletomatem nadać karty biletowej, wyświetla się komunikat "Przepraszamy, usługa kodowania biletów na Radomskim Ścieżce".		serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	Problem został rozwiązany.	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1391	2018-03-28 14:31	2018-04-06 16:39	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	0007 Czarneka/Urszuli	Całkowicie powstrzymanie się biletu karuzeli w biletomacie. Z tego z systemu Pathum podgrzewam problem z karuzelą nr 4. Wprowadzono tryb testowy.		serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	Serwis został wykonany w dniu 30-03-2018r.	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1389	2018-03-28 11:16	2018-04-06 14:41	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	0008 Okulickiego/Polna	Wyświetla problem z działaniem panelu dotykowego na ekranie sprzedażowym. Nie działa lewa strona, około 1/3 ekranu.		serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	Serwis został wykonany w dniu 30-03-2018r.	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1388	2018-03-28 11:10	2018-04-06 14:36	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	0002 Chrobrego/Rapackiego	W biletomacie nie działa ekran na Pin Padzie. Brak możliwości zapłaty kartą płatniczą. W tabelce widoczna Pin Pad.	0002 Chrobrego/Rapackiego.jpg	serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	Usługa została usunięta w dniu 6.04.2018r.	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1382	2018-03-28 08:07	2018-03-22 12:48	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	0005 Dworzec PKP	Proszę o wykonanie ponownej kalibracji dotyku na ekranie sprzedażowym. Dotyk nie pokrywa się z tym co jest wyświetlane na ekranie.		serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	W dniu 11.03.18 w biletomacie został prawidłowo skalibrowany ekran.	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1375	2018-03-09 14:51	2018-03-15 07:31	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	0005 Dworzec PKP	Panel dotykowy na ekranie sprzedażowym nie reaguje na połączenia. Brak możliwości wybrania biletu i kupienia biletu oraz zignorowania się do menu serwisowego.		serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	W dniu 14.03.18 został przeprowadzony serwis biletomatu. Serwisant wymienił panel dotykowy. Po wymianie problem został wyeliminowany.	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1367	2018-03-02 14:10	2018-03-15 07:33	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem		Automat biletowy nr 0008 Umanowski / Marszałkowska - nie działa dotyk na ekranie bocznym (Info-kioski)		serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	W dniu 14.03.18 został wykonany serwis biletomatu. Zostało przywrócone prawidłowe działanie panelu dotykowego.	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1363	2018-02-27 11:58	2018-03-13 11:44	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem		Automat biletowy nr 0008 Okulickiego / Polna - nie działa lewa strona ekranu dotykowego do sprzedaży biletów. (około 1/3 ekranu - brak możliwości zapłaty kartą)		serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	3	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	W dniu 07-03-2018 został przeprowadzony serwis. Serwisant wykonał czyszczenie ekranu dotykowego w automacie 0008 - wyeliminował możliwość zapoznania się.	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1355	2018-01-29 14:12	2018-02-20 11:55	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	0004 Struga/Galeria	Automat biletowy Struga/Galeria nr 0004 zgłasza błąd 202.1 ("Poprosz o ponowne podanie stanu aplikacji").		serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	2	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	Problem został rozwiązany zdalnie.	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM
1347	2018-01-11 11:15	2018-02-13 11:36	Nowe	Zakończona przez RG	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	0001 oraz 0009	Proszę o przesłanie wyceny naprawy czytników składowych kart płatniczych w biletomatach 0001 Struga/Polna oraz 0009 25Czerwca/Słodowicki.		serwis-radom@rg.com.pl;informacja@medk.pl;biuletowy@medk.pl	1	Awarja Poważna	Automat biletowy stragrowany z infokioskiem	Niezasadzone zgłoszenie. Powinny się tu znaleźć tylko zgłoszenia gwarancyjne. Wykonano przesłanie do Państwa mailami. Zamknięto zgłoszenie W.W. Otrzymał	Serwis, Serwis RG	MZDK RAZDOM