

ПРАВИЛА

ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СИСТЕМЕ

**«АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УЧЕТА И ОПЛАТЫ ПРОЕЗДА
ПАССАЖИРОВ И ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА НА АВТОМОБИЛЬНОМ И
НАЗЕМНОМ ЭЛЕКТРИЧЕСКОМ ТРАНСПОРТЕ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ
НА ТЕРРИТОРИИ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ»
БУМАЖНЫЕ ТРАНСПОРТНЫЕ КАРТЫ**

1. ПРАВИЛА СИСТЕМЫ

Настоящие правила (далее «Правила») разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, определяют условия и порядок функционирования автоматизированной системы учета и оплаты проезда пассажиров и перевозки багажа на автомобильном и наземном электрическом транспорте общего пользования на территории Мурманской области с участием Оператора и других Участников.

2. СИСТЕМА

«Автоматизированная система учета и оплаты проезда пассажиров и перевозки багажа на автомобильном и наземном электрическом транспорте общего пользования на территории Мурманской области» (АСУОП МО) (www.карта51.рф) (далее - «Система») – единое информационное пространство, предназначенное для обеспечения информационного и технологического взаимодействия между участниками Системы (далее – «Участники») при оказании Пользователям услуг по перевозке в общественном пассажирском транспорте с использованием Транспортной карты.

3. ТЕРМИНОЛОГИЯ СИСТЕМЫ

3.1. **Организатор** – Участник Системы – исполнительный орган государственной власти Мурманской области, уполномоченный в сфере организации транспортного обслуживания населения.

3.2. **Оператор** – ОАО «КГИЛЦ» – Участник Системы, заключивший по результатам конкурса договор с Организатором на выполнение работ по внедрению, организации и обеспечению функционирования автоматизированной системы учета и оплаты проезда на пассажирском транспорте общего пользования на территории Мурманской области. Является правообладателем, имеющим имущественные права на знак обслуживания (товарный знак), документальный, программно-аппаратный комплекс и дизайн Системы. Оператор осуществляет координацию действий Агентов и Перевозчиков по организации распространения и обращения в Системе Транспортных карт; принимает к исполнению поручения Перевозчиков организовать с привлечением Агентов Системы прием от Пользователей предоплаты за услуги перевозки, оказываемые Перевозчиками Пользователям; обеспечивает информационное и технологическое взаимодействие между Участниками в Системе посредством оказания Пользователям Процессинговых услуг за вознаграждение, выплачиваемое в соответствии с настоящими Правилами, договорами и соглашениями к ним.

Поставляемые товары или оказываемые услуги, осуществляемые в части оплаты проезда на общественном пассажирском транспорте Мурманской области Пользователям Оператор производит на основании договора, заключенного по результатам конкурса.

3.3. **Расчетный центр** – Участник Системы – кредитная организация, действующая на основании Лицензии Центрального Банка Российской Федерации, обеспечивающая осуществление расчетов между Оператором, Агентами и транспортными Перевозчиками. Использует АСУОП в части обмена данными в рамках Системы.

3.4. **Агент** – Участник Системы, осуществляющий обслуживание Транспортных карт на условиях настоящих Правил: реализацию, распространение, пополнение и проверку остатка денежных средств на Транспортных картах в рамках Системы. С момента присоединения к Системе и на основании Договора присоединения, Агент обязуется исполнять поручение Оператора по организации в Пунктах пополнения обслуживания Пользователей в соответствии с Правилами Системы.

3.5. **Перевозчик** – Участник Системы – имеющий право на осуществление регулярных пассажирских перевозок на территории Мурманской области и предоставляющий услуги пассажирам с использованием Транспортных карт на условиях настоящих Правил.

3.6. **Пользователи** – Участники Системы – физические, юридические лица и ИП, осуществляющие оплату стоимости услуг перевозки, оказываемых Перевозчиками, с использованием Транспортных карт, зарегистрированных в Системе.

3.7. **Транспортная карта** – микропроцессорная бесконтактная бумажная карта, оснащенная Приложениями Оператора – электронное средство платежа, предназначенное для осуществления Пользователем, в зависимости от используемого им вида Транспортной карты, операции подключения к Системе, регистрации (оплаты) проезда в пассажирском транспорте общего пользования. Включает в себя в электронном виде часть или все обязательные реквизиты билета, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Транспортная карта является собственностью Оператора и предоставляется Оператором Пользователю. Размеры тарифных планов стоимости проезда в пассажирском транспорте общего пользования с использованием Транспортной карты определены в соответствии с действующим законодательством.

Гарантийный срок службы Транспортной карты с момента подключения к Системе составляет – 1 (один) месяц / 10 (десять) дней.

3.8. **Транспортная карта для Граждан** – это вид проездного билета на основе персональной бесконтактной микропроцессорной карты, оснащенной Приложениями Оператора – инструмент, позволяющий осуществлять регистрацию проезда Пользователей в пассажирском транспорте общественного пользования, предназначенная для совершения Пользователями операций с использованием электронных терминалов. Данная Транспортная карта является Транспортной картой на предъявителя, если иное не установлено правилами для иных специальных видов Транспортных карт обслуживаемых в АСУОП МО.

3.9. **Транспортная карта Обучающегося** – это вид проездного билета на основе персональной бесконтактной микропроцессорной бумажной карты, оснащенной Приложениями Оператора – инструмент, позволяющий осуществлять регистрацию проезда Пользователей в пассажирском транспорте общественного пользования, предназначенная для совершения Пользователями операций с использованием электронных терминалов. Транспортная карта Обучающегося предоставляется Оператором Пользователю (воспитанникам и обучающимся образовательных организаций, студентам (курсантам) очных отделений учебных учреждений СПО и ВУЗов).

3.10. **Транспортная карта для Организаций** – это вид проездного билета на основе персональной бесконтактной микропроцессорной бумажной карты, оснащенной Приложениями Оператора – инструмент, позволяющий осуществлять регистрацию проезда Пользователей в пассажирском транспорте общего пользования.

3.11. **Транспортный терминал** – специализированное устройство, переносное (находящееся в транспортных средствах у кондукторов или водителей) или стационарно- установленное (оборудованный терминал для прохода пассажиров (турникет)) в транспортном средстве Перевозчика, предназначенное для считывания информации, хранящейся в памяти Транспортной карты, печати чека, учета проезда и количества поездок пассажиров, оплачивающих проезд наличными денежными средствами, операции регистрации проезда в данном транспортном средстве по конкретному Проездному билету, установленному и зарегистрированному Перевозчиком в Справочниках о тарифах и маршрутах на соответствующем обслуживаемом маршруте (Приложение 2).

В комплект поставки мобильного транспортного терминала входят:

- терминал со встроенным (или подключенным) бесконтактным считывателем и загруженным специализированным программным обеспечением;
- блок питания со шнуром (12В);

- станция подзарядки (12В), позволяющая заряжать аккумуляторную батарею, находящуюся в Транспортном терминале и дополнительную аккумуляторную батарею;
- защитный чехол для ношения терминала.
- инструкцию по эксплуатации транспортного терминала, гарантийный талон.

3.12. **Пункт пополнения** – специализированный пункт Агента, предназначенный для обслуживания Транспортных карт Пользователей Системы, продажи Транспортных карт.

3.13. **Справочники** – базы данных, формируемые Оператором в Системе и содержащие структурированную информацию на основании данных Участников: справочники кондукторов, справочники Пунктов пополнения (Приложение 1), справочники о маршрутах и тарифах (Приложение 2) и другие.

3.14. **Процессинговый центр** – специализированный вычислительный центр, состоящий из программно-аппаратных средств, каналов связи, прикладного и системного программного обеспечения, необходимых для обеспечения в автоматическом режиме информационного взаимодействия между Участниками системы по обслуживанию Транспортных карт, обработки Транзакций, формируемых при функционировании Системы, формирования отчетов и уведомлений Участникам Системы о взаиморасчетах.

3.15. **Процессинговые услуги (Процессинг)** – деятельность Оператора по приему, обработке, формированию и предоставлению отчетов на основании данных, полученных от Участников по поводу исполнения их обязательств перед другими Участниками, а также по обеспечению доступа участников к информации, обращающейся в Системе.

3.16. **Транзакция** – запись (информационный файл) о результатах информационного обмена данными между Терминалом пополнения, Транспортным терминалом Кондуктора (водителя), Транспортной картой, Терминалом Контролёра КРС и программно-аппаратным комплексом Системы. Транзакция формируется в Системе в результате совершения операции с использованием Транспортной карты и является подтверждением факта совершения Пользователем операции с использованием Транспортной карты.

3.17. **Файл транзакций** – формализованный электронный документ, сформированный устройством, взаимодействующим с картами, принадлежащими (используемыми) соответствующими Участниками в определенном Оператором технологическом формате, содержащими необходимые данные для формирования Оператором реестров Транзакций за соответствующий Операционный день.

3.18. **Реестр транзакций** – список Транзакций, сформированных в результате совершения всеми Участниками и Пользователями в Системе операций с использованием Транспортных карт за Операционный день.

3.19. **Центр обработки транспортных транзакций** (далее «ЦОТТ») – Программно-аппаратный комплекс, который обеспечивает обработку полученных от терминальных устройств данных, формирует отчеты для Участников Системы, осуществляет обновление Блок-листов, учет продления (пополнения) Пользователями Транспортной карты, формирует информацию необходимую для проведения взаиморасчетов между Участниками Системы.

3.20. **Операционный день** – период времени, равный 22 часам (с 5:00 одних календарных суток до 03:00 следующих за ними календарных суток), в течение, которого совершаются операции в Системе с использованием Транспортных карт. В течение операционного дня и по его завершению Перевозчики инкассируют Транспортные терминалы, а Агенты - Терминалы пополнения, выгружая в Систему информацию об обслуженных за Операционный день Транспортных картах в виде Файлов транзакций. Процесс выгрузки в Систему информации об обслуженных за Операционный день Транспортных картах должен быть завершен Агентами и Перевозчиками в период до 03:00

календарных суток, следующих за Операционным днем. На основании выгруженной в Систему информации формируется Реестр транзакций за соответствующий Операционный день.

3.21. Реестр Транспортных карт – совокупность обслуженных на соответствующий Операционный день персональных Транспортных карт. Реестры Транспортных карт подразделяются на группы: Блок-лист и Деблок-лист.

3.22. Блок-лист – перечень утраченных (утерянных, украденных) Транспортных карт, заблокированных к обслуживанию в Системе.

3.23. Деблок-лист – Перечень Транспортных карт, ранее заблокированных к обслуживанию в Системе, но теперь разрешенных для использования.

3.24. Официальное уведомление Оператора – заверенное уполномоченным лицом Оператора письменное или в форме электронного документа сообщение Участникам по вопросам, связанным с их работой в Системе, опубликованное на Интернет-ресурсе по адресу: www.карта51.рф и продублированное на адреса электронной почты Участников Системы.

3.25. Колл-центр – информационно-консультационный (телефонный) центр, организованный Оператором, и предназначенный для сбора информации и консультирования Участников по вопросам функционирования Системы, приема предложений и замечаний. Условия работы Колл-центра размещаются на постоянной основе в общедоступном режиме в сети интернет по адресу: www.карта51.рф (Правила работы Колл-центра и порядок обращения в него приведены в Приложении 4.).

3.26. Рабочее место – автоматизированное и оборудованное в соответствии с требованиями Правил рабочее место сотрудника Участника, используемое для осуществления обслуживания Транспортных карт и реализации функций Участника в Системе. В Системе выделяются следующие виды Рабочих мест:

- Рабочее место кондуктора транспортного средства, оборудованное мобильным Транспортным терминалом;
- Рабочее место кассира Пункта продажи (пополнения карт), оборудованное кассовым терминалом;
- Рабочее место водителя транспортного средства, оборудованное стационарными Транспортными терминалами и пультом водителя;
- Рабочее место оператора транспортного предприятия (АРМ «оператора ТП») – состоит из персонального компьютера, с установленным Microsoft Office, имеющий доступ в интернет;
- Рабочее место инженера-техника транспортного предприятия для групповой зарядки мобильных Транспортных терминалов;

Данные виды рабочих мест в зависимости от специфики и особенностей транспортного предприятия могут группироваться, расширяться. Разрабатываются отдельно для каждого предприятия.

3.27. Инструкции Пользователя – перечень правил по использованию различных видов Проездных билетов на основе Транспортных карт.

Термины, не определенные в договорах, Правилах применяются в том значении, в каком они используются в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

4. ПОРЯДОК ЗАПИСИ ПРИЛОЖЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ КАРТ

4.1. Оператор разрабатывает дизайн Транспортных карт и организует их изготовление за свой счет, если договором между Участниками не предусмотрено иное. Договор между Участниками

должен соответствовать нормам законодательства Российской Федерации, регламентирующим виды деятельности, предусмотренные в договоре.

4.2. Подключение Пользователя к Системе происходит автоматически при приобретении проездного билета (всех типов, используемых в Системе).

4.3. Транспортная карта принимается к регистрации получения услуг, предоставляемых Перевозчиками Пользователям.

4.4. При осуществлении операции регистрации проезда или регистрации получения услуги с использованием Транспортной карты, Пользователю необходимо предъявить сотруднику Перевозчика – кондуктору (водителю) Транспортную карту для проведения операции регистрации получения услуги с использованием Транспортной карты. Либо Пользователь самостоятельно регистрирует получение услуги с использованием, зафиксированного у водителя, Транспортного терминала, приложив Транспортную карту к ридеру (считываемому устройству) Транспортного терминала.

4.5. Порядок действий Пользователей в случае возникновения неисправности Транспортной карты изложен в Инструкции Пользователя Транспортной картой (Приложение 3).

4.6. Правила Системы размещены в общедоступном режиме в сети Интернет по адресу: www.карта51.рф.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ СИСТЕМЫ

5.1. Права и обязанности Оператора.

5.1.1. Оператор имеет право:

5.1.1.1. В связи с развитием технологических процессов модернизировать Систему, по согласованию сторон определять и изменять требования к оборудованию Рабочих мест и каналам связи к настоящим Правилам, не изменяя целей использования Рабочих мест.

5.1.1.2. Ссылаться на работу Агентов и Перевозчиков в Системе в рекламных и информационных целях упоминать Агентов и Перевозчиков в своих рекламных и информационных материалах в маркетинговых целях и в целях развития Системы при согласии Участников.

5.1.1.3. Самостоятельно разрабатывать дизайн и формат Транспортной карты. Дизайн должен быть согласован с уполномоченным органом государственной власти Мурманской области и Перевозчиками.

5.1.1.4. В соответствии с техническим регламентом Системы приостанавливать работу Системы для проведения технических и профилактических работ в нерабочее время (с 03:00 до 05:00 часов), не входящих в Операционный день. Технический регламент Системы является внутренним рабочим документом Оператора, согласовывается с уполномоченным органом государственной власти Мурманской области при приемке Системы в промышленную эксплуатацию.

5.1.1.5. Привлекать предприятия и организации, осуществляющие деятельность на территории Мурманской области, к участию в Системе в качестве Участников (Агентов, Перевозчиков), способствовать распространению Системы в сфере пассажирских перевозок и совершенствовать качество предоставления услуг Пользователям Системы.

5.1.1.6. Расширять сферу использования (обслуживания) Транспортных карт, в том числе путем достижения договоренностей и разработки порядка приема Транспортных карт в иных информационно–учетных системах предприятий и организаций.

5.1.1.7. В случаях, когда Участник не выполняет надлежащим образом свои обязательства, в том числе не исполняет свои обязательства перед Оператором (п. 5.2, п. 5.3), другими Участниками, не исполняет денежных обязательств, не вводит установленную Правилами информацию в надлежащий срок, Оператор вправе ограничить доступ Участника к Системе до устранения допущенных им нарушений:

– ограничение Участника Оператором в соответствии п. 5.1.1.7. производится на основании направленного Оператором Участнику соответствующего официального уведомления Оператора с указанием причины ограничения доступа, срока устранения данных причин;

– в случае не устранения причин ограничения, в течение установленного в официальном уведомлении Оператора срока, Оператор осуществляет ограничение доступа Участника к Системе до устранения им причин ограничения;

– ограничение Оператором доступа Участника к Системе не приостанавливает и не прекращает обязательства Участника перед Оператором и другими Участниками, возникшие до момента ограничения доступа Участника к Системе. При этом в отношении таких обязательств продолжают действовать нормы Правил, устанавливающие ответственность Участника за просрочку исполнения обязательства.

5.1.1.8. Получать от Перевозчиков вознаграждение за организацию приема денежных средств от Пользователей в счет предоплаты стоимости услуг пассажирской перевозки, оказываемых Перевозчиками Пользователям, на основании настоящих Правил и заключенных Перевозчиками договоров.

5.1.1.9. Самостоятельно распространять Транспортные карты.

5.1.1.10. Реализовать технологическое обслуживание Транспортных карт Системы на условиях Правил.

5.1.1.11. В целях развития Системы предоставлять на возмездной основе право использования незанятого Приложением Оператора информационного пространства памяти Транспортной карты для размещения информационных ресурсов третьих лиц в целях обслуживания Транспортных карт в информационных системах третьих лиц, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области. Условия размещения и правила обслуживания Транспортных карт во внешних информационных системах устанавливаются Оператором самостоятельно и не входят в предмет регулирования настоящих Правил.

5.1.1.12. На условиях правил, договора и дополнительных соглашений предоставить Агентам возможность распространения Транспортных карт Системы.

5.1.1.13. В соответствии с действующим законодательством расторгнуть договор с Участником, в том числе и по причине невыполнения Участником требования Оператора об устранении допущенного нарушения, направив Участнику соответствующее уведомление, в письменной форме, с указанием причины расторжения, не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты расторжения. При этом Участник обязан исполнить надлежащим образом и в полном объеме все свои обязательства перед Оператором и другими Участниками, возникшие до момента расторжения договора.

5.1.2. Оператор обязуется:

5.1.2.1. Соблюдать условия настоящих Правил, договоров и соглашений, заключенных с Участниками в рамках Системы, добросовестно, своевременно и в полном объеме исполнять принятые на себя обязательства.

5.1.2.2. Организовывать и координировать информационное и технологическое взаимодействие в Системе в соответствии с настоящими Правилами.

5.1.2.3. В соответствии с порядком, определенным настоящими Правилами, осуществлять Процессинг на основании данных, полученных от Участников Системы, обеспечивать Участникам доступ к информации, обрабатываемой в Системе в соответствии с совместно определенными формами.

5.1.2.4. Перечислять денежные средства на расчетный счет Перевозчика в объеме и в сроки, определенные договором между Сторонами.

5.1.2.5. Осуществлять регистрацию Транспортных карт на их принадлежность Системе.

5.1.2.6. Предоставить Участникам во временное пользование место на носителях информации Системы для размещения Справочников, программно–аппаратных комплексов Рабочих мест для технологического подключения рабочих мест Участника к Системе с целью информационно-технического взаимодействия Участников с Оператором. Неисключительное право использования программно–аппаратных комплексов Рабочих мест предоставляется Оператором Участнику только на время работы Участника в Системе в течение срока действия договора.

5.1.2.7. Обеспечить первоначальную установку программного обеспечения, демонстрацию его работоспособности, произвести при внедрении Системы первичное обучение навыкам работы и эксплуатации Системы ответственных представителей Перевозчиков специалистами Оператора, и передать его в пользование специалистам Перевозчиков.

5.1.2.8. Устранять обнаруженные нарушения в работе Системы, связанные с нарушением функционирования программно–аппаратного комплекса Системы.

5.1.2.9. Обеспечивать администрирование и техническую поддержку программно–аппаратного комплекса Системы.

5.1.2.10. Осуществлять техническую поддержку и сопровождение программно-аппаратных комплексов и программного обеспечения Рабочих мест, предоставленных Оператором Участникам в целевое пользование на период участия в Системе. Установка Рабочих мест и поставка необходимого оборудования осуществляется Оператором на основании отдельных заключенных с Участниками договоров.

5.1.2.11. При внедрении Системы, а также при изменениях в ее работе, передать Участникам Системы эксплуатационные и рабочие инструкции для всех Рабочих мест Участников, а также другую техническую документацию на оборудование и программное обеспечение, необходимые для работы в Системе.

5.1.2.12. Размещать заблаговременно в общедоступном режиме в сети интернет на сайте www.карта51.рф информацию о модернизациях Системы, а также иную информацию, имеющую значение для операционного функционирования Участников в Системе, а так же новые редакции Правил, с обязательным соблюдением условий раздела 7 настоящих Правил, с последующим обязательным направлением Оператором официального уведомления Перевозчикам и Агентам не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней.

5.1.2.13. Размещать информацию об изменении своего наименования, адреса и банковских реквизитов в общедоступном режиме в сети интернет на сайте www.карта51.рф заблаговременно, с последующим обязательным направлением Участникам официального уведомления Оператором, таким образом, чтобы указанные изменения не повлияли на исполнение Участником своих обязательств перед Оператором.

5.1.2.14. Возобновить работу участника в Системе после устранения Участником допущенного нарушения, в результате которого Оператор вынужден был ограничить доступ Участника к Системе, не позднее 10 (десяти) дней с момента предоставления таким Участником Оператору достаточных доказательств устранения допущенного нарушения.

5.1.2.15. На условиях Правил организовать обслуживание в Системе каждого Пользователя, изъявившего на то желание.

5.1.2.16. Обеспечить своевременность, правильность и полноту введения в Систему информации, полученной при идентификации Транспортной карты, подключении пользователя, а также при приеме денежных средств от Пользователя для пополнения Транспортной карты. Своевременно вводить в Систему информацию в части, касающейся полномочий и функций Оператора, определенных настоящими Правилами, обеспечивать ее актуальность, достоверность и полноту, обеспечивать соблюдение установленного Системой формата и своевременность ввода данных, в том числе заполнение Справочников, Реестров Транспортных карт и информации, позволяющей осуществить авторизацию.

5.1.2.17. Контролировать своевременность и полноту исполнения Агентами своих обязательств по перечислению собранных за Операционный день денежных средств Пользователей, выявлять факты нарушения Агентами своих обязательств и правил, и самостоятельно осуществлять действия по истребованию неполученных в срок денежных средств с Агентов.

5.1.2.18. Информировать Пользователей об изменении Правил использования Транспортной карты путем размещения соответствующей информации в общедоступном режиме в сети интернет на сайте www.карта51.рф.

5.1.2.19. В целях предотвращения мошенничества включать Транспортную карту в Блок–лист и блокировать возможность совершения операций с такой Транспортной картой в случае получения информации о признаках, позволяющих судить о несанкционированном использовании Транспортной карты и ее несанкционированных производных. (В случае использования льготных Транспортных карт лицами, не имеющим права на льготу).

5.1.2.20. Обновлять Блок–лист Транспортных карт на Рабочих местах Агентов в автоматизированном режиме каждый сеанс связи с Системой.

5.1.2.21. Информировать через Систему в автоматизированном режиме (вывод на дисплей Транспортного терминала сообщения) сотрудника Перевозчика, работающего с Транспортным терминалом, о блокировании Транспортной карты Пользователя и невозможности осуществить платеж в электронном виде и действовать в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 № 112 (ред. от 28.04.2015) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом». В этом случае Пользователь обязан оплатить услуги наличными денежными средствами по установленному тарифу.

5.1.2.22. Вести учет распространения, обращения и изъятия из обращения Транспортных карт.

5.1.2.23. Организовывать и осуществлять работу по претензиям Пользователей и отвечать за взаимодействие с другими Участниками Системы по рассмотрению и разрешению спорных ситуаций, связанных с обслуживанием Пользователей.

5.1.2.24. Доводить до сведения Пользователей информацию о преимуществах, предоставляемых Системой, правилах использования Транспортной карты, о местонахождении Пунктов пополнения (Приложение 1).

5.1.2.25. Привлекать к работе в Системе новых Участников.

5.1.2.26. Организовать работу Колл–центра тел.: 8-800-200-60-05. (Приложение 7).

5.1.2.27. Оператор обязан ежедневно, по окончании Оперативного дня и не позднее 8 часов следующего дня, передавать Перевозчику в электронном виде отчетные данные по выручке прошлого Оперативного дня по взаимно согласованной форме.

5.1.2.28. Оператор несет имущественную ответственность за сохранность информации о сборе выручки, поступающей на сервер Оператора, в соответствии и на условиях договора присоединения к Системе.

5.1.2.29. В полном объеме нести имущественные риски по возмещению возникших у Участников, Оператора убытков в результате обслуживания Агентом не зарегистрированных и /или заблокированных (внесенных в Блок-лист) в Системе карт.

5.1.2.30. Нести полную ответственность за действия своих сотрудников, уполномоченных на совершение операций в Системе, нарушающих данные Правила.

5.1.2.31. Доводить необходимую информацию до сведения Пользователя, обратившегося к Участнику и последствия несоблюдения Пользователем инструкций.

5.1.2.32. Наглядно обозначать Пользователям свое участие в Системе, в том числе размещать товарный знак обслуживания Системы таким образом, чтобы обеспечивалась его свободная видимость Пользователям в местах обслуживания Транспортных карт и в транспортных средствах, а также рекламно-информационные материалы, связанные с работой Системы, в том числе предоставленные Оператором, и обеспечивать их доступность Пользователям для ознакомления по согласованию с транспортными предприятиями.

5.1.2.33. Уведомлять Перевозчика обо всех обнаруженных нарушениях и сбоях в работе Системы посредством факсимильной печати, электронной почты и телефонам ответственных лиц, указанных в договорах присоединения к Системе.

5.1.2.34. Вводить в Систему установленную Правилами, договором присоединения информацию в части, касающейся полномочий и функций всех Участников Системы, определенных настоящими Правилами и договором присоединения, обеспечивать ее актуальность, достоверность и полноту, обеспечивать соблюдение формата и своевременность ввода данных, в том числе Справочников Системы, Файлов транзакций, информации о выданных кондукторам Транспортных терминалах и пр.

5.1.2.35. Регулярно знакомиться с изменениями, размещаемыми Агентами и Перевозчиками на официальных сайтах.

5.2. Общие права и обязанности Агента и Перевозчика

5.2.1. Агент и Перевозчик имеют право:

5.2.1.1. Осуществлять свою деятельность на территории Мурманской области на условиях настоящих Правил.

5.2.1.2. Участвовать в информационном и технологическом взаимодействии в Системе в соответствии с договором и Правилами.

5.2.1.3. В одностороннем внесудебном порядке расторгнуть договор, направив Оператору уведомление в письменной форме и с указанием причины расторжения, не менее чем за 30 (тридцать дней) до даты расторжения. При этом Участник обязан исполнить надлежащим образом и в полном объеме все свои обязательства перед Оператором и другими Участниками, возникшие до момента расторжения договора.

5.2.2. Агент и Перевозчик обязуются:

5.2.2.1. Соблюдать условия настоящих Правил, договора, добросовестно, своевременно и в полном объеме исполнять принятые на себя обязательства в соответствии со статусом Участника.

5.2.2.2. Для начала работы в Системе организовать Рабочие места и обеспечить каналами связи (в зависимости от типа выбранного оборудования), необходимых для информационного и технологического взаимодействия в Системе, на основании отдельных заключенных с Оператором договоров.

5.2.2.3. Принять участие в установке полученных от Оператора во временное целевое использование программно-аппаратных комплексов Рабочих мест, для технологического подключения Рабочих мест участника к Системе с целью информационно-технического взаимодействия Участника с Оператором. Неисключительное право использования

программно–аппаратных комплексов Рабочих мест предоставляется Оператором Участнику только на время работы Участника в Системе в течение всего срока действия договора.

5.2.2.4. Использовать программное обеспечение Системы, предоставленное в пользование Участнику, исключительно для работы данного Участника в Системе. Участник не вправе воспроизводить, распространять или модифицировать программное обеспечение Системы, в том числе переводить программное обеспечение с одного языка на другой, а также использовать программное обеспечение иным образом, чем установлено Договором присоединения и Правилами. Участник не вправе без предварительного согласия Оператора передавать или иным образом делать программное обеспечение Системы доступным третьим лицам.

5.2.2.5. Организовать обучение вновь приступивших к работе сотрудников, уполномоченных на совершение операций в Системе от имени Участника, работе с программно-аппаратным комплексом Системы на основании технической документации, предоставленной Оператором Участнику при подключении.

5.2.2.6. Нести полную ответственность за действия своих сотрудников, уполномоченных на совершение операций в Системе, в том числе, нарушающих данные Правила.

5.2.2.7. Нести все расходы по обслуживанию Рабочих мест Агента и Перевозчика, взаимодействующих с АСУОП, не связанные с функционалом Системы.

5.2.2.8. По согласованию с транспортными предприятиями наглядно обозначать Пользователям свое участие в Системе, в том числе размещать товарный знак обслуживания Системы таким образом, чтобы обеспечивалась его свободная видимость Пользователям в местах обслуживания Транспортных карт и в транспортных средствах, а также рекламно–информационные материалы, связанные с работой Системы, в том числе предоставленные Оператором, и обеспечивать их доступность Пользователям для ознакомления.

5.2.2.9. Регулярно знакомиться с изменениями в Правилах, требованиях к Рабочему месту, размещаемыми Оператором на веб-сайте Системы в сети интернет по адресу: www.карта51.рф и дублируемыми Оператором на официальные электронные почтовые адреса Участников Системы.

5.2.2.10. Уведомлять Оператора об изменении своего наименования, адреса и банковских реквизитов.

5.2.2.11. Уведомлять Оператора обо всех обнаруженных нарушениях и сбоях в работе Системы.

5.2.2.12. Предварительно получить согласие Оператора на использование знака обслуживания Системы в целях иных, чем установлены договором.

5.2.2.13. Не позднее 5 (пяти) банковских дней с момента завершения осуществления своей деятельности в Системе (расторжения Договора) завершить проведение окончательных расчетов с Участниками.

5.2.3. Агент имеет право:

5.2.3.1. На обслуживание в Системе в соответствии с условиями Договора и Правилами.

5.2.4. Агент обязуется:

5.2.4.1. Подключать Пользователей к Системе, осуществлять пополнение Транспортных карт Пользователей, отражая информацию о совершенных с Транспортными картами операциях в Системе.

5.2.4.2. Исключить доступ к информации должностным лицам Агента, которые непосредственно не связаны с работой в Системе.

5.2.4.3. В момент совершения операции с Транспортной картой выдать Пользователю документ (чек), подтверждающий совершение операции с указанием реквизитов Транспортной карты Пользователя и наименования операции, а также в случаях пополнения Транспортной карты и суммы совершенного пополнения и суммы баланса.

5.2.4.4. Предоставить Оператору возможность ежедневного списания с расчетного счета Агента денежных средств, поступивших от Пользователей, если иное не предусмотрено Договором о присоединении.

5.2.4.5. При обращении Пользователя к Агенту с целью подключения к Системе и получения, пополнения Транспортной карты совершать действия, предусмотренные Правилами, в установленном порядке и сроки.

5.2.4.6. Вводить в Систему информацию о пополнении Транспортных карт при закрытии смены.

5.2.4.7. Вводить в Систему, установленную Правилами, договором информацию в части, касающейся полномочий и функций Агента, определенных настоящими Правилами и договором, обеспечивать ее актуальность, достоверность и полноту, обеспечивать соблюдение формата и своевременность ввода данных, в том числе Справочников Системы, Реестров Транспортных карт, информации о выданных Пользователям Транспортных карт.

5.2.4.8. Не допускать обслуживание (распространение и пополнение) карт, незарегистрированных в Системе или Транспортных карт, внесенных в Блок-лист.

5.2.4.9. В полном объеме нести имущественные риски по возмещению возникших у Участников, Оператора убытков в результате обслуживания Агентом не зарегистрированных и /или заблокированных (внесенных в Блок-лист) в Системе карт.

5.3. Специальные права и обязанности Перевозчика.

5.3.1. Перевозчик имеет право:

5.3.1.1. На обслуживание в Системе в соответствии с условиями Договоров присоединения к Системе заключенных с Оператором, а также Правилами работы Системы.

5.3.1.2. Получать от Оператора в согласованных с ним объемах и сроки отчетность по финансовым и информационным потокам в Системе, имеющим отношение к исполнению Участниками своих обязательств перед Перевозчиком.

5.3.1.3. Способствовать развитию Системы на территории Мурманской области.

5.3.1.4. На возмещение убытков, возникших при ошибках в работе Оператора.

5.3.1.5. На получение необходимого количества транспортных карт в сроки, указанные в заявке перевозчика.

5.3.2. Перевозчик обязуется:

5.3.2.1. При предъявлении Транспортной карты обслуживать Пользователей Системы в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 № 112 (ред. от 28.04.2015) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом», настоящими Правилами и установленными тарифами (Приложение 2) и размещенными в Системе Оператором.

5.3.2.2. Установить на основании отдельных заключенных с Оператором договоров Рабочие места и обеспечить функционирование Рабочих мест для обслуживания Транспортных карт во всех единицах подвижного состава на всех маршрутах, обслуживаемых Перевозчиком, а также Рабочих мест для сбора и передачи в Систему Файлов транзакций.

5.3.2.3. Использовать для проведения операций по Транспортным картам только исправное оборудование, предоставленное Оператором.

5.3.2.4. Ежемесячно, не позднее десяти рабочих дней с момента выставления Оператором счетов-фактур, производить сверку взаиморасчетов с Оператором.

5.3.2.5. Вводить в Систему установленную Правилами, договором присоединения информацию в части, касающейся полномочий и функций Перевозчика, определенных настоящими Правилами и договором присоединения, обеспечивать ее актуальность, достоверность и полноту, обеспечивать соблюдение формата и своевременность ввода данных, в том числе Справочников Системы, Файлов транзакций, информации о выданных кондукторам Транспортных терминалов и пр.

6. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ В СИСТЕМЕ

6.1. Оператор уплачивает Агентам вознаграждение за прием денежных средств, в счет предоплаты за услуги перевозки, оказываемые Перевозчиком Пользователям, обслуживание Транспортных карт в Системе в размере и порядке, определенном в договоре присоединения Агента, на основании расчетных документов и в соответствии с условиями договора.

6.2. За распространение Агентами Транспортных карт и их подключение Оператор выплачивает Агентам вознаграждение в размере и порядке, определенных договором поставки Транспортных карт.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств в соответствии с действующим законодательством, настоящими Правилами.

7.2. Оператор не несет ответственность за нарушения в работе Системы и убытки у Участников, возникшие в следствии:

7.2.1. Неполноты или несвоевременности ввода Участником (Оператор, Перевозчик, Агент, Субагент) информации в Систему.

7.2.2. Обслуживания или использования Рабочего места Участника, или использования Участником программно-аппаратного комплекса Системы с нарушением переданных Оператором эксплуатационных и рабочих инструкций, а также несогласованной с Оператором модификации программного обеспечения Системы или установки на Рабочее место Участника несогласованного с Оператором дополнительного оборудования или программного обеспечения.

В случае установки нелегального программного обеспечения и отсутствия лицензионных антивирусных программ на рабочих местах Участника, Оператор не несет ответственности за некорректное выполнение функционала Системы.

7.2.3. Незаконного доступа к Системе неуполномоченного лица или воздействия на программное обеспечение Системы вирусной программы с Рабочих мест участников.

7.3. Все споры сторон, связанные с Договором или работой в Системе, должны быть урегулированы в досудебном (претензионном) порядке путем переговоров, если возникший спор невозможно разрешить путем переговоров в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента его возникновения, сторона, считающая свои права нарушенными, вправе передать его на рассмотрение Арбитражного суда Мурманской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.4. Если иная мера ответственности не установлена Правилами, при нарушении Участником или Оператором срока уплаты любого установленного Правилами или тарифами Участника вознаграждения, сторона, которой причитается такое вознаграждение, вправе предъявить нарушителю требование об уплате пени в размере 1/300 ставки рефинансирования от суммы, подлежащей уплате, за каждый день просрочки вплоть до момента погашения задолженности, а нарушитель обязан оплатить обоснованное требование об уплате пени.

8. ФОРС-МАЖОР

8.1. Участники Системы освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств при возникновении обстоятельств непреодолимой силы, влияющих на исполнение Участниками Системы принятых на себя обязательств, возникших вследствие событий чрезвычайного характера, которые невозможно было ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

8.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Участники Системы не могут оказать влияния и за возникновение которых они не несут ответственность, например, землетрясения, наводнения, ураганы и другие стихийные бедствия, войны, военные действия, пожары, а также постановления или распоряжения органов государственной власти и управления.

8.3. Участник Системы, который не в состоянии выполнить принятые на себя обязательства в силу возникновения обстоятельств непреодолимой силы, обязан немедленно информировать Оператора и других Участников Системы, чьи интересы могут быть нарушены, о наступлении таких обстоятельств, сообщить данные о характере обстоятельств, дать оценку их влияния на исполнение своих обязательств и сообщить возможный срок их исполнения. Оператор размещает данную информацию в Системе в течение 1 (Одного) рабочего дня с момента ее получения.

8.4. При поломке Транспортного терминала на линии кондуктор обязан производить выдачу билетов из катушки. Данные вносятся в Систему согласно регламенту.

9. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

9.1. В целях развития, совершенствования и сохранения функциональности Системы, Оператор вправе изменять Правила по согласованию с Участниками Системы.

9.2. Оператор, с учетом развития технологических процессов, вправе с учетом внесения изменений в лицензионный договор, модернизировать Систему, в связи с чем, в соответствии с Правилами, определять и изменять требования к оборудованию рабочих мест и каналам связи, не изменяя в одностороннем порядке целей использования рабочих мест.

9.3. Изменения в документы, указанные в п. 9.1., 9.2. настоящих Правил, размещаются Оператором в общедоступном режиме в сети Интернет по адресу www.карта51.рф не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до их вступления в силу, при наличии у Оператора соответствующей возможности.

9.4. В течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня согласования изменений Правил, Оператор обязан направить в адрес каждого Участника, а также в адрес уполномоченного органа государственной власти Мурманской области официальное уведомление оператора с указанием даты вступления в силу.

9.5. В случае если Участник не расторгает Договор по причине внесения Оператором изменений в Правила, в срок до момента вступления в силу соответствующих изменений, то Участник считается полностью акцептовавшим такие изменения с момента их вступления в силу, и с этого момента Участники и Оператор обязуются руководствоваться измененными Правилами.

ПУНКТЫ ПРОДАЖИ ТРАНСПОРТНЫХ КАРТ

1. Пункты продажи размещены на сайте карта51.рф в разделе «Пункты продажи».
2. Актуализация пунктов продажи производится при получении информации от Агента продажи.

ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ В АСУОП НА ПРОЕЗД И ПРОВОЗ БАГАЖА

1. При изменении тарифов на проезд и провоз багажа Перевозчик обязуется за 10 (десять) дней предоставить информационное письмо об изменении тарифа по факсу (81555)76606 или на адрес электронной почты mail@kgilc.ru с досылкой оригинала почтовым отправлением, а также убедиться в получении информационного письма Оператором.
2. Тарифные сетки направляются в формате *.xls на адрес электронной почты mail@kgilc.ru с указанием наименования Перевозчика, номера маршрута, стоимости проезда и провоза багажа.
3. Оператор обязан в течение 3 дней со дня предоставления информации внести изменения в тарифные планы и направить акт согласования тарифов, внесенных в Систему, Перевозчику.
4. Перевозчик обязан в течение 3 дней согласовать внесенные изменения в тарифные сетки, в случае внесения некорректной информации Оператор обязан в течение 1 дня внести изменения и направить повторно акт согласования Перевозчику.
5. Оператор обязан разместить внесенные изменения в тарифные сетки на сайте www.карта51.рф в течение 1 дня после согласования с Перевозчиком.

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ТРАНСПОРТНОЙ КАРТОЙ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция вводится в действие с момента подписания акта о вводе в промышленную эксплуатацию и устанавливает порядок использования Транспортной карты. (Далее – Транспортная карта).

1.2. Транспортные карты распространяются через Пункты пополнения (Приложение 1).

1.3. Транспортная карта предназначена для оплаты услуг Перевозчиков, предоставляемых Пользователям.

1.4. С момента получения Транспортной карты Пользователь в полном объеме и безусловно соглашается с условиями настоящих Правил и обязуется их исполнять. Факт получения Транспортной карты является подтверждением факта полного и безусловного согласия Пользователя с условиями настоящих Правил и является офертой Пользователя, данной Оператору на заключение договора поручения, а акцептом являются действия Оператора, обеспечивающие Пользователю Транспортной карты доступ к услуге, предлагаемой в Системе Оператором.

1.5. Транспортная карта предоставляет возможность оплаты услуг.

1.6. Настоящее предложение, согласно пункту 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), является публичной офертой.

1.6.1. Настоящая оферта (далее – Оферта) вступает в силу с момента размещения в сети Интернет по адресу www.карта51.пф, и действует до момента отзыва Оферты Оператором.

1.6.2. Оператор вправе в любое время по своему усмотрению изменить условия Оферты или отозвать ее. В случае изменения Оператором условий Оферты, изменения вступают в силу с момента размещения измененных условий Оферты в сети Интернет по адресу: www.карта51.пф, если иной срок не указан Оператором при таком размещении.

1.6.3. Моментом полного и безоговорочного принятия предложения Оператора заключить Договор (то есть акцептом Оферты), в соответствии с пунктами 1 и 3 статьи 438 ГК РФ, считается предоплата услуг Оператора.

1.6.4. Договор, заключенный посредством акцепта настоящей Оферты, регламентируется нормами гражданского законодательства о договоре присоединения (статья 428 ГК РФ) – поскольку его условия определены Оператором в настоящей Оферте и могут быть приняты любым лицом не иначе как путем присоединения к предложенному Договору в целом.

2. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТРАНСПОРТНОЙ КАРТЫ

2.1. Для начала использования Транспортной картой Пользователь должен обратиться в Пункт продажи и, уплатив стоимость Транспортной карты, получить Транспортную карту. В момент подключения Транспортной карты к Системе выдается чек с указанием даты, времени проведения операции.

2.2. Тарифы:

2.2.1. *«Месячный проездной билет для граждан».* Данный тариф предусматривает внесение денежных средств в размере стоимости проездного. Тариф действует в течение календарного месяца. Денежные средства на следующий месяц не переносятся.

2.2.2. *«Декадный проездной билет для граждан».* Данный тариф предусматривает внесение денежных средств в размере стоимости проездного. Тариф активируется в первую поездку и действует 10 дней без перерыва. Денежные средства на следующий месяц не переносятся.

2.2.3. *«Транспортная карта обучающегося».* Данный тариф предусматривает внесение денежных средств в размере стоимости проездного. Тариф действует в течение календарного месяца. Денежные средства на следующий месяц не переносятся.

2.2.2. «Проездной билет для организаций». Данный тариф предусматривает внесение денежных средств в размере стоимости проездного. Тариф действует в течение календарного месяца. Денежные средства на следующий месяц не переносятся.

2.3. Чек, подтверждающий покупку Транспортной карты, рекомендуется сохранять до конца срока, за который произведена оплата.

2.4. При осуществлении проезда с использованием Транспортной карты Пользователю необходимо предъявить Транспортную карту Кондуктору, который зафиксирует поездку и выдаст чек (билет Транспортного терминала).

2.5. Транспортная карта не дает права на бесплатный провоз ручной клади, разрешенной к провозу и подлежащей оплате. Для оплаты ручной клади, разрешенной к провозу и подлежащую оплате, Пользователю необходимо оплатить наличными денежными средствами.

2.6. Пользователь обязан бережно обращаться с Транспортной картой.

3. ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

3.1. Сгибать, переламывать или иным способом изменять целостность и форму Транспортной карты, включая все способы воздействия, приводящие к повышенному физическому износу Транспортной карты.

3.2. Подвергать действию экстремально низких и/или высоких температур (ниже - 50° С и выше + 50° С), термической и химической обработке, воздействию электромагнитных полей и электрических разрядов, не связанных с технологией распространения и обслуживания Транспортной карты.

3.3. Наносить на Транспортную карту металлосодержащие покрытия, экранирующие радиосигналы или помещать Транспортную карту в чехлы или другие приспособления, содержащие экранирующие материалы и не позволяющие обеспечить взаимодействие Транспортной карты и терминалов при ее обслуживании;

3.4. Изменять дизайн и внешний вид Транспортной карты.

3.5. Использовать Транспортную карту не по ее прямому назначению, включая несанкционированное считывание, копирование и модификацию информации, содержащейся в Транспортной карте, делать ее копии и дубликаты.

4. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ТРАНСПОРТНОЙ КАРТЫ И ПРИ ЕЁ УТРАТЕ

4.1. В случае обнаружения неполадок в работе Транспортной карты, необходимо неисправную Транспортную карту сдать в офис Оператора. При совершении поездки кондуктор должен выдать отрывной билет с катушки.

4.2. В случае неисправности Транспортной карты производится выдача новой Транспортной карты.

4.3. Замена Транспортной карты производится бесплатно.

4.4. Срок действия новой Транспортной карты идентичен сроку действия Транспортной карты, вышедшей из строя.

4.5. В случае утраты Транспортной карты выдача новой Транспортной карты не производится.

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

5.1. В случае возникновения претензий по обслуживанию Транспортной карты, Пользователю необходимо обратиться к оператору Колл-центра (информационно-консультационный центр) по тел.: 8-800-200-60-05. Условия работы колл-центра размещаются в общедоступном режиме в сети Интернет по адресу: www.карта51.рф. Оператор Колл-центра информирует Пользователя Транспортной карты о месте нахождения и режиме работы Центра по обслуживанию Транспортных

карт. Для обращения Пользователю необходимо иметь при себе Транспортную карту, а в случае ее изъятия в связи с неисправностью – документ, удостоверяющий личность.

5.2. В том случае, если замечания Пользователя касается порядка деятельности Оператора, Пользователь может направить копию указанного заявления доступными для него средствами (электронной почтой, факсом) по адресу: e-mail: support@kgilc.ru, fax 8 (815-55) 76606

5.3. Неурегулированные споры рассматриваются судебными органами в соответствии с действующим законодательством.

5.4. Настоящая Инструкция может быть дополнена и/или изменена в случае появления новых нормативных актов и/или внесения изменений в Систему.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. В случае нанесения Системе и/или Участникам ущерба путем несанкционированного использования Транспортной карты, Пользователь несет ответственность и возмещает такой причиненный ущерб в полном объеме.

6.2. Перевозчик несет ответственность перед Пользователем за правомерность установления тарифа на проезд и обязан размещать информацию о смене тарифа в своих транспортных средствах, на официальном сайте предприятия и в Пунктах пополнения.

ПРАВИЛА РАБОТЫ КОЛЛ – ЦЕНТРА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Колл-центр (информационно-консультационный центр) – справочно-информационная служба, занимающаяся обработкой входящих телефонных звонков от Клиентов и Пользователей. Сотрудник Колл-центра осуществляет взаимосвязь с Клиентами и Пользователями для получения ими необходимой информации, оказания им технических консультаций и оперативного решении возникших проблем.

1.2. Телефонные обращения Клиентов/Пользователей в Колл-центр подлежат аудиозаписи, количественному учету и регистрации.

1.3. Вопросы, обрабатываемые Колл-центром, подразделяются на категории:

– техническая консультация (для сотрудников Системы (Агентов, сотрудников Перевозчиков));

– консультативно-информационная консультация (для Клиентов/Пользователей).

1.4. В зависимости от возникших вопросов или запрашиваемой информации сотрудник Колл-центра для поиска и предложения оптимальных решений может перенаправить принятый вызов соответствующему специалисту, о чём предварительно проинформирует абонента.

1.5. Номер контактного телефона Колл-центра 8 (800)-200-60-05. Звонок по Мурманской области бесплатный.

2. ТЕРМИНОЛОГИЯ

АСУОП – автоматизированная система учёта и оплаты проезда (далее «Система»).

Сотрудник Колл-центра – сотрудник информационно-консультационного центра, непосредственно выполняющий работу по обслуживанию вызовов.

Клиент – гражданское или юридическое лицо, обратившееся в Колл-центр по телефону, с использованием электронной почты, факса или через Интернет-сайт www.карта51.рф.

Пользователь – Участник Системы – гражданское или юридическое лицо (владелец Транспортной карты), обратившееся в Колл-центр по телефону, с использованием электронной почты, факса или через Интернет-сайт www.карта51.рф.

Специалисты Системы–Участники Системы – специалисты по сбору и обработке информационных данных и технической поддержке оборудования, работающие в Системе.

Вызов – любое обращение Клиента/Пользователя в Колл-центр, независимо от способа обращения: посредством телефонного звонка, пользования электронной почтой, факсом или через Интернет-сайт www.карта51.рф.

Очередь – группа вызовов, которые в настоящий момент не могут быть обслужены из-за занятости Сотрудников Колл-центра и находятся «на удержании», ожидая обслуживания.

Система интерактивного речевого взаимодействия – интерактивное Голосовое Меню (IVR) – это система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри Колл-центра, пользуясь информацией, вводимой клиентом с помощью тонального набора.

База знаний – логически структурированный набор информации в определенной области знаний, выполненный с целью обеспечения полноты и актуальности процесса анализа и заключений. База знаний может содержать актуальные решения, необходимые Сотруднику Колл-центра для решения вопросов, связанных с повторяющимися проблемами и ошибками.

3. РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СОТРУДНИКА КОЛЛ-ЦЕНТРА

3.1. Сотрудник Колл-центра осуществляет следующие виды деятельности:

- вход в справочно-информационную систему;
- прием вызова;
- регистрация вызова;
- формирование запроса об информационной поддержке;
- консультативная поддержка Клиентов/Пользователей;
- поиск и предложение оптимальных решений, в связи с возникшими вопросами;
- предоставление всей нужной информации клиенту по услугам, тарифам, процедурам и акциям Системы;
- оформление заказов от Клиентов/Пользователей;
- работа с клиентскими жалобами и пожеланиями, их передача к соответствующим специалистам;
- ввод в базу данных полученной информации;
- формирование баз данных по различным направлениям;

3.2. Вход в справочно-информационную систему:

3.2.1. Перед началом работы Сотрудник Колл-центра должен войти в систему– ввести свой логический идентификатор и пароль.

3.3. Прием вызова:

3.3.1. Работа Сотрудника Колл-центра определяется алгоритмом распределения вызовов по свободным Сотрудникам Колл-центра и механизмом формирования очереди, заданными функциональными возможностями и объемом обращений Клиентов/Пользователей в Колл-центр.

3.3.2. Результатом приема вызова является:

- прием вызова свободным Сотрудником Колл-центра;
- формирование очереди;
- формирование Клиентом/Пользователем речевого сообщения;
- информирование Клиентов/Пользователей посредством интерактивного речевого взаимодействия.

3.3.3. Посредством интерактивного речевого взаимодействия, Клиент/Пользователь может получить справочную информацию:

- о режиме работы Системы;
- о перечне услуг, предоставляемых в рамках Системы;
- о порядке предоставления услуг;
- о маршрутах перевозок, участвующих в Системе;
- об адресах расположения территориальных Пунктов пополнения и приема предоплаты Пользователей за услуги перевозки и провоза багажа и режиме их работы;
- об адресах территориальных Социальных Центров обслуживания Пользователей Транспортных карт и режиме их работы;
- об адресах территориальных Центров обслуживания Пользователей Транспортных карт и режиме их работы;
- о видах Транспортных карт, реализуемых тарифов на них;
- об инструкциях пользования всех видов Транспортных карт;
- о размерах тарифных планов стоимости проезда в пассажирском транспорте общего пользования Перевозчиков с использованием Транспортной карты.

3.3.4. При отсутствии необходимой Клиенту/Пользователю информации в системе автоинформирования Клиент/Пользователь может посредством интерактивного речевого взаимодействия связаться с Сотрудником Колл-центра или в случае, когда все Сотрудники Колл-центра заняты, ожидать ответа в автоматически формируемой очереди.

3.3.5. Оператор при подготовке ответа использует информацию, предоставленную Специалистами Системы, справочной информацией и базами знаний.

3.3.6. Свободный сотрудник Колл-центра принимает вызов Клиента/Пользователя и полно в пределах своей компетенции и возможностей доступной Базы знаний, справочной информации и информационных баз данных дает ответ на заданный вопрос или предоставляет интересующую информацию. В случае, когда ответ на вопрос не может быть найден исключительно собственными силами Сотрудника Колл-центра или ответ невозможно сформировать в данный, Сотрудник Колл-центра формирует информационный запрос и уведомляет Клиента/Пользователя о сроках выполнения работы по подготовке ответа на его обращение.

3.3.7. Порядок формирования очереди определяется функциональными возможностями и объемом обращений Клиентов/Пользователей в Колл-центр. При ожидании ответа на вызов Клиент/Пользователь имеет возможность:

- прослушать справочную информацию о работе Системы;
- прослушать объявления работы Системы;
- прослушать сообщение о расчетном времени ожидания ответа в очереди;
- переключиться на систему интерактивного речевого взаимодействия.

3.4. Регистрация вызова.

3.4.1. На основании данных, поступающих от Клиента/Пользователя, Сотрудник Колл-центра осуществляет регистрацию и запись основных сведений о вопросе Клиента/Пользователя в журнале регистрации и контроля за обращениями в Колл-центр.

3.4.2. Анонимные обращения (т.е. обращения без указания контактной информации абонента: ФИО, вид и номер Транспортной карты) регистрируются (записываются), но не обрабатываются.

3.5. Формирование информационного запроса.

3.5.1. При формировании информационного запроса Сотрудник Колл-центра сообщает Клиенту/Пользователю максимальный срок подготовки ответа. Для телефонных обращений Клиентов/Пользователей, поступивших в Колл-центр, устанавливаются следующие контрольные сроки подготовки ответа с учетом информации по информационному запросу:

- по вопросам неотложного характера (статус «Срочно») – в течение 15 минут;
- по вопросам долговременного контроля (статус «Контроль») – в течение одного рабочего дня.

3.5.2. Сотрудник Колл-центра устанавливает наиболее удобную для Клиента/Пользователя форму получения ответа на вопрос:

- электронная почта;
- устное сообщение по телефону, указанному Клиентом/Пользователем.

3.5.3. Руководитель отдела Колл-центра контролирует статус информационного запроса и сроки получения ответов по информационным запросам различной степени срочности.

3.5.4. При не возможности получения ответа в установленные сроки Сотрудником Колл-центра направляется Клиенту/Пользователю (указанным им способом) промежуточный ответ с указанием всех причин задержки формирования полного ответа на вопрос и ожидаемого сроков исполнения.

3.5.5. Сотрудник Колл-центра формирует ответ Клиенту/Пользователю с учетом полученной информации по запросу в пределах максимальных сроков подготовки ответа.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В КОЛЛ-ЦЕНТР

4.1. Клиент/Пользователь, обратившийся в Колл-центр, имеет возможность связаться с Сотрудником Колл-центра, оставить голосовое сообщение или найти ответ в системе интерактивного речевого взаимодействия, позвонив на ее номер.

4.2. В случае, если в системе интерактивного речевого взаимодействия Клиент/Пользователь не нашел ответ, то связавшись с Сотрудником Колл-центра или оставляя голосовое сообщение Клиент/Пользователь должен сообщить свою контактную информацию (ФИО, вид и номер Транспортной карты, контактный телефон) и подробно изложить описание вопроса или проблемы. Для Агентов и сотрудников Перевозчика – должность, номер маршрута, далее изложить описание вопроса или проблемы.

5. ГРАФИК РАБОТЫ КОЛЛ-ЦЕНТРА

5.1. Время работы Колл-центра с 9:30 часов до 17 часов в будние дни. Звонки, произведённые в нерабочее время, принимаются и регистрируются в режиме автоответчика с последующей обработкой и обратной связью со стороны оператора согласно графику работы бесплатной линии консультации.

5.2. Для повышения качества обслуживания на бесплатной линии консультации оператором Колл-центра производится запись разговора.

5.3. Информация о режиме работы Колл-центра размещена на Интернет-сайте по адресу: www.карта51.рф.

ГОРОДСКИЕ И ПРИГОРОДНЫЕ МАРШРУТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО ТРАНСПОРТА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ В АСУОП

1. Перечень маршрутов размещен на сайте карта51.рф в разделе «Маршруты».
2. Актуализация производится при получении информации от Перевозчика.

РЕГЛАМЕНТ ВНЕСЕНИЯ ДАННЫХ В АСУОП МО О КОЛИЧЕСТВЕ СОВЕРШЁННЫХ ПОЕЗДОК ПО ОТРЫВНЫМ КАТУШЕЧНЫМ БИЛЕТАМ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. На основании п. 8.4. действующих Правил АСУОП МО Перевозчикам необходимо предоставить Оператору Системы отчёт о количестве совершённых поездок пассажирами по отрывным катушечным билетам и расчёту ими за данную услугу наличными денежными средствами.

1.2. Формой отчёта является сводный Акт внесения данных в АСУОП МО (о количестве совершённых поездок по отрывным катушечным билетам) (Приложение 6.1).

1.3. Сводный Акт внесения данных в Систему должен быть заполнен ответственным лицом и заверен подписью руководителя предприятия (организации) с печатью.

1.4.. При внесении данных в ячейки таблицы следует руководствоваться следующим:

- указать временной период, за который необходимо произвести внесение данных в АСУОП МО о количестве совершённых поездок;
- выбрать необходимое поле таблицы («ПРИГОРОДНОЕ СООБЩЕНИЕ», «ГОРОДСКОЕ СООБЩЕНИЕ») в зависимости от совершённых поездок на пригородных или городских маршрутах;
- в столбце «МАРШРУТ» указать номер маршрута транспортного средства, на котором были оказаны услуги за наличный расчёт пассажирам Перевозчиком;
- в столбце «КОЛИЧЕСТВО ТРАНЗАКЦИЙ» указать количество отрывных катушечных билетов (штук) за наличный расчёт (в городском сообщении);
- в столбце «КОЛИЧЕСТВО ПАССАЖИРОВ» указать количество пассажиров, которым была оказана услуга за наличный расчёт с использованием отрывных катушечных билетов (в пригородном сообщении);
- в столбце «СТОИМОСТЬ УСЛУГИ» указать стоимость одной поездки в рублях согласно тарифному плану, утверждённого на данный период времени;
- в столбце «ОБЩАЯ СТОИМОСТЬ» указать стоимость всех поездок в рублях согласно тарифному плану, утверждённого на данный период времени;
- в столбце «ОБЪЁМ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ» указать пассажирооборот (общая стоимость всех поездок в рублях делённая на стоимость проезда пассажиров за каждый километр пути согласно тарифному плану, утверждённого на данный период времени);
- в строке «ИТОГО» указывается суммарное значение данных в каждом столбце таблицы соответственно.

1.5. Направить **не позднее 17:00 второго рабочего дня каждого месяца** скан-копию

сводного Акта с подписью руководителя предприятия (организации) с печатью на адрес электронной почты oats@kgilc.ru. с копией на support@kgilc.ru.

1.6. Для оперативного и корректного внесения данных в Систему необходимо к скан-копии сводного Акта приложить файл данного документа в электронном виде (формат Microsoft Excel).

2. СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ

2.1. Срок введения в АСУОП МО Оператором предоставленных данных Перевозчиком составляет 1 (один) рабочий день с момента предоставления Перевозчиком необходимой информации Оператору Системы.