

Leistungsbeschreibung

Die Busdrucker des Mandanten werden an das Hintergrundsystem der rms angeschlossen, sofern diese mit dem rms-IVU-System kompatibel sind.

Der Anschluss der Busdrucker an das rms-IVU-System wird gemeinsam durch rms, IVU und den Mandanten erfolgen.

Im Detail werden folgende Leistungen durch die rms erbracht:

ITCS:

Bereitstellung und technischer Betrieb der Software IVU.fleet
(ITCS-Komponente der Firma IVU zum Management der Echtzeitdaten im RMV)

Das Leistungsspektrum umfasst:

- Anbindung von IVU.ticket.box Busdruckern der Firma IVU ab Version 3a (im Folgenden Busdrucker genannt)
- Datenaustausch von/zu Busdruckern sowie von/zur vDDS-Schnittstelle des RMV
- Überwachung der Systemkomponenten

TMS:

Bereitstellung und technischer Betrieb der Software IVU.fare
(Terminalmanagementsystem (TMS) der Firma IVU zum Management u.a. der eTicket-Daten, Gerätedaten sowie Einnahmedaten im RMV)

Das Leistungsspektrum umfasst:

- Betrieb für eine vereinbarte Anzahl von Busdruckern der Firma IVU
- Datenaustausch von/zu Busdruckern sowie von/zum vHGS des RMV
- Überwachung der Systemkomponenten

Wartung und Support:

Das Leistungsspektrum umfasst:

- TMS- und Busdrucker-Geräte-Software-Updates
- TMS und Busdrucker Tarifdaten-Aktualisierung (Bestandteil der Busdrucker-Geräte-Software) im Rahmen der TMS- und Busdrucker-Geräte-Software-Updates
- Busdrucker-Kontrolldaten-Aktualisierung für das RMV-KIM-Kontrollmodul (Bestandteil der Busdrucker-Geräte-Software) im Rahmen der Busdrucker-Geräte-Software-Updates
- Schnittstellenüberwachung
- Die rms GmbH betreibt einen rms Service Desk auf der Grundlage von JIRA, über das die Mandanten Probleme melden und Hilfe anfordern können (first level support). Die rms GmbH wird die Meldungen analysieren und klassifizieren und - soweit der rms im Rahmen des first level support möglich - bearbeiten. Für die Fälle, in denen Unterstützung durch den Hersteller IVU erforderlich ist (second level support), bindet die rms die Firma IVU in die Bearbeitung ein.
- Unterstützung Fehleranalyse und Fehlerbehebung über den Service Desk im Web:
 - Weitergabe von Fehlerbeschreibungen oder Daten zur Fehlerbehebung an IVU, die durch den Mandanten erfasst und an die rms GmbH gemeldet wurden.
 - Unterstützung bei der Fehleranalyse und der Bereitstellung von Daten aus dem ITCS/TMS an IVU, sofern die Erfassung dieser zur Fehlerbehebung bei IVU erforderlich ist.
 - Betreuung von Remote-Support-Zugriffen der IVU auf das ITCS/TMS zur Fehleranalyse.
 - Fehlerbehebung, Softwareinstallation oder Konfiguration von Busdrucker-Geräten und ITCS/TMS.
- Planung und Durchführung von Mandanten-Schulungen und Einweisungen in die technischen Systeme.