

## FAQ

### Najczęściej zadawane pytania dotyczące systemu elektronicznych zamków hotelowych Be-Tech

#### 1. Jak działają zamki elektroniczne?

Zamki elektroniczne zabezpieczają obiekt przed nieuprawnionym dostępem, a jednocześnie umożliwiają swobodne poruszanie się po obiekcie osób, które posiadają uprawnienia do wejścia.

#### 2. Na co należy zwrócić uwagę zamawiając elektroniczne zamki hotelowe Be-Tech?

Przy składaniu zamówienia należy zwrócić uwagę na stronność drzwi i zamków. Stronność zamków należy przy składaniu zamówienia określać wg poniższego schematu:



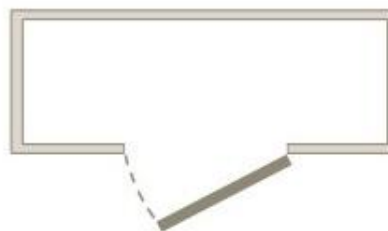
**C - PRAWY PUSH**  
(drzwi lewe wewnętrzne)



**D - LEWY PUSH**  
(drzwi prawe wewnętrzne)



**B - LEWY PULL**  
(drzwi lewe zewnętrzne)



**A - PRAWY PULL**  
(drzwi prawe zewnętrzne)

#### 3. Czy zamki można zintegrować z oprogramowaniem rezerwacyjno recepcyjnym PMS aby nie było konieczności przełączania się między systemami przy obsłudze Gości?

System elektronicznych zamków Be-Tech posiada integrację z większością wiodących systemów hotelowych, takich jak: LSI, SOHO, Chart, Opera Fidelio, NFHotel, McComp, Plaza, GiP, Kuracjusz i wiele innych. Jeśli korzystają Państwo z innego programu lub posiadają Państwo autorskie rozwiązanie udostępniamy pliki umożliwiające integrację.



#### 4. **Jakie niezbędne akcesoria systemu należy kupić wraz z zamkami elektronicznymi?**

**Karty dostępu** dla Gości oraz Pracowników.

**Oprogramowanie BIS Hotel** to program umożliwiający zarządzanie kontrolą dostępu. Oprogramowanie dostarczane jest w formie linku do pliku instalacyjnego.

**Enkoder -programator do kart** jest obligatoryjnym elementem systemu, służy do odczytywania i zapisywania kart.

**Hand held** służy do zapisywania i odczytywania ustawień zamków oraz odczytywania dziennika zdarzeń. Hand held jest opcjonalnym elementem systemu, ponieważ zamiennie można używać specjalnych **kart S70** (karta czasu, karta ID, karta konfiguracji, karta autoryzacji oraz karta zapytaniowa).

#### 5. **Jakie wymagania powinien spełniać komputer aby zainstalować na nim program BIS Hotel?**

Wymagania systemowe:

Komputer PC Windows 10 min. 4 GB RAM. Jeden port USB dla czytnika kart.

Dla więcej niż jednego stanowiska dysk sieciowy udostępniony dla wszystkich komputerów mających dostęp do oprogramowania zamków.

#### 6. **Do czego służy hasło ID systemu?**

Oprogramowanie, karty, zamki i hand held mają domyślnie ustawione hasło fabryczne, które należy zmienić podczas instalacji oprogramowania. Pozostawienie domyślnego hasła jest niebezpieczne, ponieważ istnieje wtedy ryzyko, że kartami awaryjnymi z jednego hotelu można otworzyć drzwi w innym. Dlatego programując zamki należy wystawić kartę ID systemu aby nie używać domyślnego hasła.

#### 7. **Jak zaprogramować zamki Be-Tech?**

Do programowania zamków Be-Tech należy użyć Hand held'u lub kart programujących. Szczegółowe wskazówki dotyczące konfiguracji systemu oraz programowania zamków znajdują się w Instrukcji Obsługi BIS Hotel 5.7:

- wersja polskojęzyczna:

[https://drive.google.com/file/d/1cQX6eMRIMDWcjghAxFtebiPV\\_LGkIMHe/view?usp=share\\_link](https://drive.google.com/file/d/1cQX6eMRIMDWcjghAxFtebiPV_LGkIMHe/view?usp=share_link)

- wersja anglojęzyczna:

[https://drive.google.com/file/d/18-ARhDPqn8rd1vHNj-OBsW13tg77IEjp/view?usp=share\\_link](https://drive.google.com/file/d/18-ARhDPqn8rd1vHNj-OBsW13tg77IEjp/view?usp=share_link)



## 8. Czym jest rejestracja oprogramowania i kiedy należy ją wykonać?

Po zainstalowaniu oprogramowania jest ono legalne przez 30 dni. Po upływie tego czasu należy zarejestrować oprogramowanie. W programie po 2 tygodniach od instalacji, przez kolejne 14 dni będzie pojawiało się okno z 16-cyfrowym kodem i prośbą o jego autoryzację. Jeśli w tym czasie nie zostanie wykonana autoryzacja, dostęp do programu zostanie zablokowany do czasu autoryzacji licencji. W celu rejestracji oprogramowania należy skontaktować się z abiline Polska sp. z o.o. sp. j. i podać 16-cyfrowy kod użytkownika. UWAGA! W momencie zamknięcia okna z prośbą o autoryzację kod użytkownika zostanie zmieniony. Nie należy zamykać okna dopóki nie zostanie wpisany kod rejestracyjny. W przeciwnym wypadku kod rejestracyjny nie będzie pasował. Jeśli okno zostało zamknięte można ponownie je otworzyć klikając "Pomoc", a następnie "Rejestruj".

Prośba o autoryzację może pojawić się w trakcie użytkowania oprogramowania po aktualizacji systemu operacyjnego lub jeśli ustawienia Windows nie zostaną poprawnie skonfigurowane. W linku znajduje się instrukcja w jaki sposób poprawnie skonfigurować ustawienia Windows aby program nie prosił o autoryzację w trakcie użytkowania:

[https://drive.google.com/file/d/1YEEoJuRUIYjGUaYgeV2RJUEF9nBWh9nw/view?usp=share\\_link](https://drive.google.com/file/d/1YEEoJuRUIYjGUaYgeV2RJUEF9nBWh9nw/view?usp=share_link)

## 9. Czy zamki wymagają aktualizacji czasu?

Tak, zamki Be-Tech offline wymagają aktualizacji czasu po zmianie czasu z letniego na zimowy i odwrotnie. Brak aktualizacji czasu może skutkować tym, że Gość będzie miał problem z wejściem do pokoju (skrócona o godzinę doba, skutkując wcześniejszą terminacją karty Gościa i brak możliwości otwarcia pokoju, natomiast wydłużona o godzinę doba spowoduje, że karta Gościa zadziała godzinę później niż rozpoczyna się doba hotelowa). Wskazówki jak zaktualizować czas w zamkach znajdują się w Instrukcji Obsługi BIS Hotel 5.7.

## 10. Czym jest tryb przejścia w zamku?

Zamek może być ustawiony w trybie przejścia. Nie blokuje się wtedy automatycznie, a między stanem otwarty / zamknięty jest przełączany po każdorazowym zbliżeniu karty.

## 11. Jakie karty są kompatybilne z zamkami?

Zamki hotelowe Be-Tech obsługują karty w technologii zbliżeniowej Mifare (RFID 13,56 MHz). Ponadto, aby zwiększyć bezpieczeństwo, producent zamków stosuje dodatkowe zabezpieczenie w postaci autoryzacji kart. Jedynie karty zakodowane wcześniej pod system Be-Tech będą kompatybilne z zamkami.



## 12. Co oznacza skrót RFID?

Nowoczesna technologia RFID to zabezpieczenie cyfrowe przyjmujące kartę częstotliwości radiowej jako klucz. Karta RFID umożliwia bezdotykowe otwieranie zamków poprzez zbliżenie nośnika do czytnika zamka.

## 13. Ile kart można przypisać do jednego zamka?

## 14. Ile zamków można otwierać 1 kartą?

Na jednej karcie można przypisać dostęp do wszystkich zamków w obrębie hotelu.

## 15. Co zrobić w przypadku zgubienia karty gościa?

Zgubioną kartę można oczywiście anulować i wystawić nową, w tym celu należy wymeldować gościa i zameldować go ponownie. Zagubiona zostanie dezaktywowana i nie otworzy pomieszczenia, do którego była przypisana.

## 16. Co zrobić w przypadku zgubienia karty personelu?

Należy wydać ponownie kartę personelu zaznaczając opcję „Aktualizuj nr karty”. Stara karta przestanie być aktywna. Należy ponownie dokonać autoryzacji kart.

## 17. Co zrobić w przypadku zgubienia karty master?

Należy dezaktywować kartę przy pomocy karty terminującej lub Hand Held'u postępując zgodnie z wytycznymi w Instrukcji obsługi BIS Hotel 5.7.

## 18. Dlaczego karta personelu po wystawieniu nie działa?

Karta personelu wystawiana jest zwykle między innymi służbom sprzątającym. Aby poprawnie wystawić karty personelu należy ustawić sekcję czasu oraz autoryzować wystawione karty. Bez autoryzacji kart pracowniczych, zamki nie będą ich odczytywały. Aby autoryzować karty pracownicze należy postępować zgodnie z Instrukcją Obsługi BIS Hotel 5.7.

## 19. Czy zamek można stosować w drzwiach przeciwpożarowych?

Elektroniczne zamki hotelowe Be-Tech posiadają certyfikat EI30 potwierdzający ich trudnopalność, więc z powodzeniem mogą być stosowane w drzwiach hotelowych ponieważ spełniają wymagane normy.



## 20. Jakie certyfikaty posiadają zamki?

Zamki Be-Tech posiadają niezbędne certyfikaty CE oraz EI.

## 21. Z czego wykonane są zamki?

Zamki w przeważającej części wykonane są ze stali nierdzewnej co gwarantuje ich długie i bezawaryjne funkcjonowanie..

## 22. Co to jest funkcja antypaniczna?

Rygiel jest automatycznie cofany po naciśnięciu klamki po wewnętrznej stronie, co ułatwia szybkie wydostanie się z pomieszczenia w sytuacji awaryjnej.

## 23. Jak często trzeba wymieniać baterie w zamkach?

Baterie wystarczają na ok 1 rok. Zamek sygnalizuje niski poziom baterii sygnałami dźwiękowymi (8 sygnałów akustycznych podczas otwierania zamka oznacza, że baterie są rozładowane i należy je wymienić).

Zaleca się stosowanie dobrej jakości baterii alkalicznych.

## 24. Jak zmienić baterie w zamku?

Aby wymienić baterie w zamku należy odkręcić 1 lub 2 śruby (w zależności od modelu zamka) w wewnętrznym szyldzie, a następnie wyciągnąć koszyk na baterie.

## 25. Czy można odczytać historię otwarć z zamka?

Tak, zamki Be-Tech zapamiętują ostatnie 400 zdarzeń.

Odczyt historii otwarć zamka możliwy jest przy pomocy Hand Held'u lub przy pomocy karty zapytaniowej S70. W Instrukcji Obsługi BIS Hotel 5.7 znajdują się wskazówki w jaki sposób odtworzyć dziennik zdarzeń z zamka.

## 26. Dlaczego podczas próby wystawiania karty wyświetla się komunikat karta nielegalna?

ID systemu na karcie jest inne niż ID systemu w programie.

Należy w pierwszej kolejności zweryfikować czy nie zostało zmienione ID systemu w programie (wskazówki w Instrukcji Obsługi BIS Hotel 5.7).

Jeżeli ID systemu nie zostało zmienione oznacza to, że karta pochodzi z innego systemu. W takim wypadku karta nie nadaje się do użytku.

## 27. Co zrobić jeśli zamek nie otwiera się po przyłożeniu karty?

Szczegółowy schemat postępowania w przypadku błędów zamka znajduje się w Instrukcji Obsługi BIS Hotel 5.7.

Poniżej lista najczęściej występujących błędów wraz ze wskazówkami postępowania:

	Objaw zamka	Przyczyna
	8 sygnałów akustycznych podczas otwierania zamka	Baterie są rozładowane, należy je wymienić
	Zielona dioda, przerywany sygnał akustyczny	Drzwi nie są domknięte. Alarm można wyłączyć w ustawieniach
	Pomarańczowa dioda, brak sygnału dźwiękowego	Od wewnątrz zamknięty rygiel, aby otworzyć drzwi należy wydać kartę z funkcją otwarcia podwójnej blokady lub użyć karty awaryjnej lub klucza mechanicznego. UWAGA! Jeśli rygiel był otwarty należy zamek zdemontować aby zweryfikować czy rygiel pracuje poprawnie
	Pomarańczowa dioda, podwójny sygnał dźwiękowy	Zamek zamknięty elektrycznie podwójnie, należy zaktualizować ustawienia zamka zgodnie z wytycznymi w Instrukcji obsługi BIS Hotel 5.7
	Czerwona dioda, pojedynczy sygnał dźwiękowy	Karta straciła ważność, należy wydać nową kartę lub zaktualizować czas w zamku
<b>Karta Gościa</b>	Pomarańczowa dioda, pojedynczy sygnał dźwiękowy	Błąd zamka -należy go zresetować i ponownie zaprogramować zgodnie z wytycznymi w Instrukcji obsługi BIS Hotel 5.7
	Czerwona dioda -podwójne błyśnięcie, podwójny sygnał dźwiękowy	Błędny numer pokoju, należy zaktualizować ustawienia zamka zgodnie z wytycznymi w Instrukcji obsługi BIS Hotel 5.7
<b>Karta Personelu</b>	Czerwona dioda -podwójne błyśnięcie, podwójny sygnał dźwiękowy	Karta nieautoryzowana, należy wystawić kartę autoryzacyjną aby zaktualizować zamek
	Pomarańczowa dioda -podwójne błyśnięcie, potrójny sygnał dźwiękowy	Karta personelu zapisana jako zgubiona
	Pomarańczowa dioda, pojedynczy sygnał dźwiękowy	Zła sekcja czasowa. Należy postępować zgodnie z wytycznymi w Instrukcji obsługi BIS Hotel 5.7

## 28. Co zrobić jeśli program nie wykrywa programatora do kart?

Należy sprawdzić czy sterowniki zostały poprawnie zainstalowane postępując zgodnie z Instrukcją Obsługi BIS Hotel 5.7.



## 29. Czy zamek posiada możliwość awaryjnego otwarcia przy pomocy tradycyjnego klucza?

Tak, zamki Be-Tech wyposażone są w mechaniczne cylindry umożliwiające awaryjne otwieranie kluczem mechanicznym. Cylindry nie są widoczne, ukryte są pod pokrywą cylindra.

Zamki hotelowe Be-Tech w hotelu otwierać można jednym i tym samym kluczem mechanicznym. W komplecie z zamkami otrzymują Państwo system master key, dzięki czemu wszystkie (lub wybrane) drzwi można awaryjnie otworzyć tym samym kluczem mechanicznym.

Opcjonalnie jest możliwość zamówienia zamków z niezależnymi wkładkami, w takim przypadku do każdej wkładki klient otrzymuje niezależny komplet kluczy. Należy to zaznaczyć przy składaniu zamówienia, ponieważ domyślnie zamki wyposażone są we wkładki master key.

## 30. Jaka jest gwarancja na urządzenia Be-Tech?

Wszystkie zamki Be-Tech objęte są 24-miesięczną gwarancją.

Po upływie okresu gwarancji jako abiline Polska sp/ z o.o. sp. j. świadczymy odpłatny serwis pogwarancyjny. Dostępne są również części zamienne do zamków.