| **Lp.** | **Rodzaj czynności** | **Opis postępowania** | **Działanie prawidłowe**  **TAK | NIE** | | **Sposób postępowania w przypadku opcji NIE** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **WJAZD NA PARKING** | | | | | |
| 1 | Wjazd na kartę PEKA z aktywnym biletem okresowym | Klient przykłada kartę PEKA do czytnika PEKA, szlaban się podnosi, a klient wjeżdża na parking. | **X** |  | Wariant prawidłowy – nie wymaga interwencji operatora CZZP. |
| 2 | Wjazd na kartę PEKA z aktywnym biletem okresowym | Klient przykłada kartę PEKA do czytnika, **szlaban powinien się podnieść, ale się nie podnosi.** |  | **X** | Jeśli szlaban się nie podniósł, operator CZZP prosi klienta o ponowne przyłożenie karty PEKA do czytnika wjazdowego a następnie w opcji systemu parkingowego KARTA PEKA WJAZD operator sprawdza czy bilet powinien być dopuszczony do wjazdu. W przypadku gdy pojawia się komunikat: „**Status: karta dopuszczona**” Operator CZZP podnosi zdalnie szlaban i wypuszcza klienta, a następnie rejestruje zdarzenie i zgłasza je do administratorów P&R.  W przypadku, gdy pojawi się komunikat „**Status: karta niedopuszczona**” Operator CZZP jest zobowiązany do poinformowania klienta, że może jedynie wjechać na bilet parkingowy (konieczna opłata 15zł), rejestruje zdarzenie, a następnie zgłasza zaistniałą sytuacje do administratorów parkingu P&R. |
| 3 | Wjazd na kartę PEKA z nieaktywnym biletem okresowym | Klient przykłada kartę PEKA do czytnika, **szlaban nie powinien** się podnieść, pojawia się komunikat na terminalu wjazdowym, że należy pobrać dowód wjazdu, Klient naciska przycisk i pobiera dowód wjazdu, szlaban podniósł się a klient wjeżdża na parking. | **X** |  | Wariant prawidłowy – nie wymaga interwencji operatora CZZP. |
| 4 | Wjazd na kartę PEKA z nieaktywnym biletem okresowym | Klient przykłada kartę PEKA do czytnika, **szlaban nie powinien** się podnieść, pojawia się komunikat na terminalu wjazdowym, że należy pobrać dowód wjazdu. Klient naciska przycisk na terminalu wjazdowym ale dowód wjazdu się nie drukuje**, szlaban się nie podnosi.** |  | **X** | Jeśli szlaban się nie podniósł, operator CZZP prosi klienta o wycofanie pojazdu z podjazdu i ponowne podjechanie pod szlaban. Pomimo wykonania zaleconych czynności klient nadal nie może pobrać biletu parkingowego, a szlaban się nie podnosi. Brak wydruku dowodu wjazdu może świadczyć o awarii.  Zalecenia: w przypadku powtórzenia się zdarzenia w krótkim odstępie czasu rekomendujemy podniesienie szlabanów w górę z opcji serwisowej CZZP oraz zgłoszenie awarii do administratorów P&R.  Brak wydruku dowodu wjazdu: 1. Szlaban wjazdowy w górę,  2. Interwencja na parkingu CZZP Wykonawcy (sprawdzenie zacięcia papieru w drukarce na terminalu wjazdowym) 3. Zgłoszenie awarii do administratorów P&R. |
| 5 | Wjazd bez karty PEKA | Klient naciska przycisk na terminalu wjazdowym i pobiera dowód wjazdu, szlaban podnosi się, a klient wjeżdża na parking. | **X** |  | Wariant prawidłowy – nie wymaga interwencji operatora CZZP. |
| 6 | Wjazd bez karty PEKA | Klient naciska przycisk na terminalu wjazdowym ale dowód wjazdu się nie drukuje**, szlaban się nie podnosi.** |  | **X** | Jeśli szlaban się nie podniósł, operator CZZP prosi klienta o wycofanie pojazdu z podjazdu i ponowne podjechanie pod szlaban. Pomimo wykonania zaleconych czynności klient nadal nie może pobrać biletu parkingowego, a szlaban się nie podnosi. Brak wydruku dowodu wjazdu może świadczyć o awarii.  Zalecenia: podniesienie szlabanów w górę z opcji serwisowej CZZP oraz zgłoszenie awarii do administratorów P&R.  Brak wydruku dowodu wjazdu: 1. Szlaban wjazdowy w górę,  2. Interwencja na parkingu CZZP Wykonawcy (sprawdzenie zacięcia papieru w drukarce na terminalu wjazdowym) 3. Zgłoszenie awarii do administratorów P&R. |
| **WYJAZD Z PARKINGU** | | | | | |
| 7 | Wyjazd na kartę PEKA z aktywnym biletem okresowym  (detekcja tablicy rejestracyjnej) | Klient wyjeżdża bez przykładania karty PEKA do czytnika (detekcja tablicy rejestracyjnej), szlaban podnosi się i klient wyjeżdża z parkingu. | **X** |  | Wariant prawidłowy – nie wymaga interwencji operatora CZZP. |
| 8 | Wyjazd na kartę PEKA z aktywnym biletem okresowym  (użycie karty PEKA) | Klient nie może wyjechać na podstawie detekcji tablicy rejestracyjnej, ale przykłada kartę PEKA do czytnika, szlaban podnosi się, a klient wyjeżdża z parkingu. | **X** |  | Wariant prawidłowy – nie wymaga interwencji operatora CZZP. |
| 9 | Wyjazd na kartę PEKA z aktywnym biletem okresowym | Klient nie może wyjechać na podstawie detekcji tablicy rejestracyjnej, nie może również wyjechać po przyłożeniu karty PEKA do czytnika, **szlaban nie podnosi się.** |  | **X** | Jeśli szlaban się nie podniósł operator CZZP prosi klienta o ponowne przyłożenie karty PEKA do czytnika wyjazdowego a następnie w opcji systemu parkingowego KARTA PEKA WYJAZD operator sprawdza czy bilet powinien być dopuszczony do wyjazdu. Jeśli pojawi się komunikat „**Status: karta niedopuszczona**” Operator CZZP jest zobowiązany do poinformowania klienta, że jego karta nie uprawnia do bezpłatnego wyjazdu z parkingu. **Operator spisuje czas zdarzenia, nr UID karty oraz nr rejestracyjny samochodu** i przekazuje administratorom P&R.  Jeśli klient pobrał na wjeździe bilet parkingowy (dowód wjazdu) i go zagubił, operator informuje klienta o konieczności dokonania opłaty dodatkowej w kasie parkingowej w wysokości 100 zł.  **Uwaga:** należy się upewnić w jaki sposób klient wjechał na parking: czy był to dowód wjazdu czy karta PEKA. Jeżeli skala problemu będzie obejmowała wszystkie wyjeżdzające w ten sposób samochody – może to świadczyć o awarii na parkingu. |
| 10 | Wyjazd na kartę PEKA z aktywnym biletem okresowym | Klient nie może wyjechać na podstawie detekcji tablicy rejestracyjnej, nie może również wyjechać po przyłożeniu karty PEKA do czytnika, **szlaban nie podnosi się.** |  | **X** | Jeśli szlaban się nie podniósł operator CZZP prosi klienta o ponowne przyłożenie karty PEKA do czytnika wyjazdowego a następnie w opcji systemu parkingowego KARTA PEKA WYJAZD operator sprawdza czy bilet powinien być dopuszczony do wyjazdu. Jeśli pojawi się komunikat „**Status: karta dopuszczona**” Operator CZZP **rejestruje zdarzenie tj. czas zdarzenia, nr UID karty oraz nr rejestracyjny samochodu** i przekazuje administratorom P&R oraz wypuszcza klienta z parkingu. |
| 11 | Wyjazd na kartę PEKA z nieaktywnym biletem okresowym  (detekcja tablicy rejestracyjnej) | Klient dokonał opłaty za parkowanie w kasie parkingowej, wyjeżdża bez przykładania karty PEKA do czytnika (detekcja tablicy rejestracyjnej), szlaban podnosi się i klient wyjeżdża z parkingu. | **X** |  | Wariant prawidłowy – nie wymaga interwencji operatora CZZP. |
| 12 | Wyjazd na kartę PEKA z nieaktywnym biletem okresowym  (wyjazd na dowód wjazdu/wyjazdu) | Klient dokonał opłaty za parkowanie w kasie parkingowej, przykłada dowód wjazdu/wyjazdu, szlaban podnosi się i klient wyjeżdża z parkingu. | **X** |  | Wariant prawidłowy – nie wymaga interwencji operatora CZZP. |
| 13 | Wyjazd na DOWÓD WJAZDU / WYJAZDU  (detekcja tablicy rejestracyjnej) | Klient dokonał opłaty za parkowanie w kasie parkingowej, wyjeżdża bez przykładania dowodu wjazdu/wyjazdu do czytnika (detekcja tablicy rejestracyjnej), szlaban podnosi się, a klient wyjeżdża z parkingu. | **X** |  | Wariant prawidłowy – nie wymaga interwencji operatora CZZP. |
| 14 | Wyjazd na DOWÓD WJAZDU / WYJAZDU  (potwierdzenie dokonania opłaty za parkowanie) | Klient dokonał opłaty za parkowanie w kasie parkingowej, przykłada dowód wjazdu/wyjazdu do czytnika, szlaban podnosi się, a klient wyjeżdża z parkingu. | **X** |  | Wariant prawidłowy – nie wymaga interwencji operatora CZZP. |
| 15 | Wyjazd na DOWÓD WJAZDU / WYJAZDU  (potwierdzenie dokonania opłaty za parkowanie) | Klient dokonał opłaty za parkowanie w kasie parkingowej, przykłada dowód wjazdu/wyjazdu do czytnika, **ale szlaban nie podnosi się.** |  | **X** | Jeśli szlaban się nie podniósł, operator CZZP powinien poprosić klienta o **pokazanie dowodu wjazdu i potwierdzenia zapłaty** do kamery, umieszczonej w terminalu wyjazdowym  Po poprawnym zweryfikowaniu płatności operator CZZP podnosi zdalnie szlaban i wypuszcza klienta, a następnie rejestruje zdarzenie i przekazuje do administratorów P&R. |
| 16 | Wyjazd na DOWÓD WJAZDU / WYJAZDU  (nie dokonano opłaty za parkowanie) | Klient nie dokonał opłaty za parkowanie w kasie parkingowej (15zł), przykłada dowód wjazdu/wyjazdu do czytnika, **ale szlaban nie podnosi się.** |  | **X** | Jeśli szlaban nie podniósł się, operator CZZP powinien poprosić klienta o **pokazanie dowodu wjazdu i potwierdzenia zapłaty** do kamerki, umieszczonej w terminalu wyjazdowym.  Jeśli klient **nie posiada potwierdzenia zapłaty, operator CZZP prosi o „wycofanie pojazdu” i dokonanie opłaty.** |
|  | **WYJAZD Z PARKINGU PO PRZEKROCZENIU DOBY PARKINGOWEJ** | | | | |
| 17 | Wyjazd na kartę PEKA z  aktywnym biletem okresowym  (po dokonaniu opłaty za  przekroczenie doby parkingowej) | Klient przekroczył dobę parkingową, ale dokonał opłaty dodatkowej w kwocie 100zł w kasie parkingowej, podjeżdża do szlabanu, szlaban podnosi się, a klient wyjeżdża z parkingu. | **X** |  | Wariant prawidłowy – nie wymaga interwencji operatora CZZP. |
| 18 | Wyjazd na kartę PEKA z  aktywnym biletem okresowym  (nie dokonano opłaty za  przekroczenie doby parkingowej) | Klient przekroczył dobę parkingową, ale nie dokonał opłaty dodatkowej w kwocie 100zł w kasie parkingowej, podjeżdża do szlabanu, **ale szlaban nie podniósł się.** |  | **X** | Jeśli szlaban się nie podniósł, ponieważ klient przekroczył dobę parkingową (o czym operatorzy CZZP wiedzą raportując to w raporcie dziennym) i nie dokonał opłaty dodatkowej CZZP prosi o **„wycofanie pojazdu” i dokonanie opłaty w kwocie 100 zł w kasie parkingowej.** |
| 19 | Wyjazd na kartę PEKA z nieaktywnym biletem okresowym  (po dokonaniu opłaty za  przekroczenie doby parkingowej) | Klient przekroczył dobę parkingową, ale dokonał opłaty dodatkowej w kwocie 100zł w kasie parkingowej, podjeżdża do terminala wyjazdowego, przykłada do czytnika opłacony dowód wjazdu/wyjazdu, szlaban podnosi się, a klient wyjeżdża z parkingu. | **X** |  | Wariant prawidłowy – nie wymaga interwencji operatora CZZP. |
| 20 | Wyjazd na kartę PEKA z nieaktywnym biletem okresowym  (nie dokonano opłaty za  przekroczenie doby parkingowej) | Klient przekroczył dobę parkingową, ale nie dokonał opłaty dodatkowej w kwocie 100zł w kasie parkingowej, podjeżdża do szlabanu, **ale szlaban nie podnosi się.** |  | **X** | Jeśli szlaban się nie podniósł, ponieważ klient przekroczył dobę parkingową (o czym operatorzy CZZP wiedzą raportując to w raporcie dziennym) i nie dokonał opłaty dodatkowej CZZP prosi o **wycofanie pojazdu” i dokonanie opłaty w kwocie 100 zł w kasie parkingowej.** |
| 21 | Wyjazd na DOWÓD WJAZDU / WYJAZDU  (po dokonaniu opłaty za  przekroczenie doby parkingowej) | Klient przekroczył dobę parkingową, ale dokonał opłaty dodatkowej w kwocie 100zł w kasie parkingowej, podjeżdża do terminala wyjazdowego, przykłada do czytnika opłacony dowód wjazdu/wyjazdu, szlaban podnosi się, a klient wyjeżdża z parkingu. | **X** |  | Wariant prawidłowy – nie wymaga interwencji operatora CZZP. |
| 22 | Wyjazd na DOWÓD WJAZDU / WYJAZDU  (nie dokonano opłaty za  przekroczenie doby parkingowej) | Klient przekroczył dobę parkingową, ale nie dokonał opłaty dodatkowej w kwocie 100zł w kasie parkingowej, podjeżdża do terminala wyjazdowego, przykłada do czytnika dowód wjazdu/wyjazdu, **ale szlaban nie podnosi się** |  | **X** | Jeśli szlaban się nie podniósł, ponieważ klient przekroczył dobę parkingową (o czym operatorzy CZZP wiedzą raportując to w raporcie dziennym) i nie dokonał opłaty dodatkowej CZZP prosi o **„wycofanie pojazdu” i dokonanie opłaty w kwocie 100 zł w kasie parkingowej.** |
| 23 | Wyjazd na DOWÓD WJAZDU / WYJAZDU  (nie dokonano opłaty za  przekroczenie doby parkingowej) | Klient przekroczył dobę parkingową, ale nie dokonał opłaty dodatkowej w kwocie 100zł w kasie parkingowej, podjeżdża do terminala wyjazdowego, przykłada do czytnika dowód wjazdu/wyjazdu, **ale szlaban nie podnosi się.** Klient nie zgadza się na „wycofanie pojazdu” |  | **X** | Jeśli szlaban się nie podniósł, ponieważ klient nie dokonał opłaty dodatkowej, operator CZZP prosi o „wycofanie pojazdu”, ale klient się nie zgadza.  **Operator CZZP spisuje numer rejestracyjny pojazdu** oraz informuje klienta, że za przekroczenie doby parkingowej zostanie obciążony przez ZTM kwotą 100 zł.  Operator CZZP podnosi zdalnie szlaban i wypuszcza klienta, a następnie rejestruje zdarzenie i przekazuje do administratorów P&R. |
| 24 | Wyjazd na DOWÓD WJAZDU / WYJAZDU (po dokonaniu opłaty za  przekroczenie doby parkingowej) | Klient przekroczył dobę parkingową, wpłacił w kasie opłatę dodatkową w wysokości 100 zł**,** , **ale szlaban nie podnosi się.** |  | **X** | Jeśli szlaban się nie podniósł  **Operator CZZP** prosi klienta oprzyłożenie do czytnika dowodu wjazdu/wyjazdu, a jeśli szlaban nadal się nie otwiera to o przyłożenie do kamery wydrukowanego paragonu - operator sprawdza dane na paragonie i na tej podstawie otwiera bramkę wyjazdową.  Następnie rejestruje zdarzenie (spisuje datę zdarzenia,, nr rejestracyjny pojazdu, potwierdzenie dokonania opłaty) i przekazuje do administratorów P&R. |

**Rejestrowanie zdarzenia** – rutynowa czynność operatora Centrum Zdalnego Zarządzania Parkingami (CZZP), polegająca na uzyskaniu jak największej ilości informacji o zaistniałym na parkingu zdarzeniu bądź problemie (odnotowanie czasu zdarzenia, numeru rejestracyjnego pojazdu, UID karty PEKA, opcjonalnie również opis sytuacji) a następnie przekazanie kompletu informacji do administratorów P&R (pracownicy ZTM w Poznaniu), w sposób opisany w Umowie.

**Dowód wjazdu/wyjazdu** – dokument pobrany na wjeździe, na podstawie którego klient może wyjechać w określonym czasie bezpłatnie (obecnie – 10 minut) lub podlegający opłaceniu w kwocie 15zł, co stanowi kwotę opłaty za postój w czasie bieżącej doby parkingowej.

Uwaga !!!

Każdorazowe wyłączenie i włączenie zasilania na parkingu P&R musi odbywać się za zgodą ZTM i zostać odnotowane w książce obiektu.

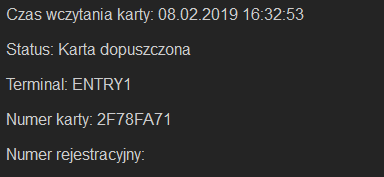
**Załączniki:**

1. Nr UID karty PEKA znajduje się na rewersie karty i zaczyna się od CARD UID:…………………

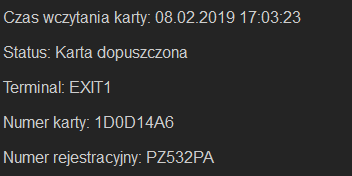




1. Informacje w zawarte w opcji KARTA PEKA WJAZD po przyłożeniu karty PEKA do czytnika w bramce wjazdowej.



Informacje w zawarte w opcji KARTA PEKA WYJAZD



1. Widok z kasy parkingowej:



