



Operationele Maand Rapportage
juli 2020
Demo versie Taxameter Centrale BV

- 1 Management Samenvatting**
- 2 Financiële Gegevens**
- 3 Overzicht Bankkaart Transacties**
- 4 Service Calls**
- 5 Servicecalls Categorie**
- 6 Backoffice Storingen**
- 7 Service Center**
- 8 Preventief Onderhoud**
- 9 Vervangen onderdelen**
- 10 Locale Voorraden**
- 11 Automaten Overzicht**
- 12 Jaaroverzicht**

*Deze rapportage is opgesteld door Taxameter Centrale BV te Amsterdam.
De gegevens in de rapportage zijn afkomstig uit de backoffice systemen van de
gemeente. Deze rapportage mag niet zonder uitdrukkelijke toestemming
van Taxameter Centrale BV gedeeld worden met derde partijen.*

Inleiding

Voor u ligt de rapportage zoals opgesteld door Taxameter Centrale B.V. De rapportage beschrijft alle facetten van het operationele onderhoud en de financiële zaken van het automaten park. Als basis voor de gegevens worden de volgende bronnen gebruikt:

- 1 Parkfolio database server te Amsterdam. Hierin worden de gegevens van de parkeerautomaten gelogd.
- 2 Archipel te Frankrijk. Dit is de server voor de elektronische betalingen
- 3 Relyon server. Dit is het servicemanagement systeem van Taxameter Centrale.
- 4 Afas. Dit is het ERP systeem van Taxameter Centrale.

Algemeen	
aantal operationele automaten in het park*	17
aantal automaten (tijdelijk) niet op straat**	0
aantal storingsmeldingen	4
uptime in procenten	99,97%

Financieel	
totale omzet	€ 459.206,00
totaal aantal transacties	170.201
gemiddeld bedrag	€ 2,70
percentage pin betalingen(aantal)	100%

* Dit betreffen alle operationele automaten binnen het contract.

**Dit betreffen automaten zoals reserve- of tijdelijk verwijderde automaten die binnen het contract vallen.

In onderstaand overzicht zijn de betalingsgegevens uit de Parkfolio database opgenomen. Dit is data afkomstig uit de parkeerautomaten. De parkeerautomaten sturen de gegevens na afloop van iedere transactie door naar Parkfolio. Het kan voorkomen dat deze data afwijkt ten opzichte van de gegevens van Archipel (hoofdstuk bankkaart transacties) doordat bij automaatstoringen bijvoorbeeld data verloren is gegaan. De gegevens van Archipel kunnen niet verloren gaan bij een automaatstoring.

	Totaal bedrag	Totaal aantal	Gemiddeld bedrag per ticket
muntgeld betalingen	€ 4,28	1	€ 4,28
bankkaart transacties	€ 459.201,72	170200	€ 2,70
totaal	€ 459.206,00	170201	€ 2,70

Analyse van de transacties

In het onderstaande overzicht zijn de gegevens verwerkt van de ArchiPEL server. Dit is de server waarover alle elektronische betalingen lopen. De transacties op deze server betreffen de werkelijke banktransacties en sluiten aan met de financiële boekingen op de bank. Indien transacties worden afgebroken is vaak de oorzaak te achterhalen. Wij maken onderscheid in de volgende categorieën:

- A. Technische oorzaken uit het parkeersysteem inclusief de GSM verbindingen
- B. Oorzaken waarbij de oorsprong bij de gebruiker ligt
- C. Oorzaken waarbij de oorsprong bij de bank ligt
- D. Onbekende oorzaken

Geslaagde transacties

	Totale omzet	Aantal
Debitcard	€ 459.465,54	170306
Creditcard	€ -	0
Totaal	€ 459.465,54	170306

	Categorie	Succesrate
Overall	Cat A,B,C en D	93,14%
Alleen technisch	Cat A	99,61%

Aantal afgebroken transacties per categorie

Totaal A	Totaal B	Totaal C	Totaal D
719	2365	7106	2349

% afgebroken transacties per categorie

Cat A	Cat B	Cat C	Cat D
0,39%	1,29%	3,89%	1,28%

Aantal	Cat	Omschrijving
106	A	Communication timeout with archiPEL during the delivery of the good
1	A	Payment is accepted but issue has been detected during the delivery of the good after the authorization
31	A	Timeout card withdrawal. An internal sensor might be stuck
5	A	Internal error after authorization : error on the interface HOST ? CAD on the command HOSTR_PRINT_TICKET
19	A	Interphase error CAD/HOST phase INIT_TRANS
269	A	Unreadable card
91	A	Control impossible before the authorization : ITF_STEP_CONTROL_SMART_CARD (error code NOT_ACCEPTED)
1	A	Issue with the management of the keys CAD o Pinpad. A banking maintenance will be done right after the transaction
5	A	Refusal at the first cryptogram request (refer to TVR)
1	A	Reader control impossible : a call is mandatory
190	A	Card unreadable before authorization
8	B	Cancelation before the start of the master mode
3	B	Cancelation by the user after the authorization asked by the CAD
1224	B	Card out of the reader just before the analysis of the answer of the authorization
120	B	For a chip transaction : the bank replies OK, but : The card has been taken out of the reader by the user
69	B	Cless: Bank answers OK but the card has been removed
402	B	Illicit move of the card during the PIN code (CARD_MOVED)
2	B	Application to remove from the candidate list : Usage conditions not fulfilled while retrieving the options
378	B	Error on a reader control : The red button of the Pinpad has been pressed (Cardreader)
159	B	Timeout of the PIN code
1063	C	No answer of the authorization
138	C	Refused by the bank : contact the emitter
471	C	Refused by the bank : do not debit
60	C	Refused by the bank : Invalid number
2	C	Refused by the bank : incorrect format
11	C	Refused by the bank : card expired (invalid date)
13	C	Refused by the bank : Too many incorrect PIN code have been typed
596	C	Refused by the bank : not enough funds

1 C	Refused by the bank : incorrect PIN
7 C	Refused by the bank : card not present in the file
368 C	Refused by the bank : transaction not allowed for the user
8 C	Refused by the bank : Exceeds approval amount limit
3 C	Refused by the bank : Restricted card (card invalid in this region or country)
82 C	Refused by the bank : Exceeds withdrawal frequency limit
2499 C	Refused by the bank class : Contact the emmitter
820 C	Refused by the bank class : do not debit
1 C	The card reader does not understand the banking server answer (should not appear frequently)
596 C	Refused by the bank class : not enough fond
165 C	Refused by the bank class : transaction not allowed for the user
1 C	Refused by the bank class : too many cless payments
201 C	Transaction refused during the request of the cryptograms.
106 Z	Transaction complete, goods delivered.
1 Z	Transaction complete, goods delivered.
170200 Z	Transaction complete, goods delivered.

In het onderstaande overzicht zijn de servicecalls opgenomen welke zijn afgerond in de maand van de rapportage. Indien een Parkfolio melding ten grondslag lag aan de melding dan zijn de tijden hiervan in de tabel meegenomen. Soms is dit niet het geval, bijvoorbeeld wanneer onderdelen van de automaat beschadigd zijn. Voor de downtime berekening gelden de volgende parameters:

Aantal operationele automaten	17	Rekenuren per automaat	744
Aantal automaten niet op straat	0	Totaal aantal calls	4
Uptime percentage*	99,97%	Downtime	0D 01:27

Starttijd Starttijd melding Parkfolio (indien er geen Parkfolio melding is de starttijd call)

Eindtijd Tijdstip monteur gereed

**Op basis van de operationele automaten*

Callnummer	Automaat	Locatie	Datum call	Call gereed	Start pkf	Eind pkf	Bui.Gebr.	Cat	Downtime
20070105		4 Schoolstraat t.h.v. 17	01-07-20 08:39	01-07-20 09:07	30-06-20 19:37	01-07-20 09:03	Nee	A05	
20070108		21 Bumperstraat	01-07-20 09:10	01-07-20 09:27			ja	A05	0D 01:27
20070111		8 Langerweg	01-07-20 09:33	01-07-20 10:02			Nee	A05	
20070113		11 Europapad	01-07-20 10:04	01-07-20 10:42			Nee	A05	

In onderstaand overzicht zijn de calls opgenomen per categorie.

Categorie	Omschrijving	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	totaal
A01	Accu	1	1			1								3
A02	Batterij hoofdkaart													0
A03	Display / Toetsenbord													0
A04	Hoofdkaart			1				1						2
A05	Indicatie ticket laag				1									1
A06	Kaartlezer	1						1						2
A07	Kluis													0
A08	Modem / Configuratie		1				1							2
A09	Muntingang													0
A10	Muntselector	1												1
A11	Printer													0
A12	Rack													0
A13	Software													0
A14	Ticket vast													0
A15	Tussenmagazijn													0
A16	Voeding			1										1
A17	Hardware		1			1								2
A18	Ticket leeg													0
A19	Kluis vol													0
A20	Klachten													0
A21	Onbekend													0
A22	Verbindingen				1									1
A23	Pinpad							1						1
A24	Contactloze antenne													0
B01	Vandalisme				1									1
B02	Graffiti/Stickers						1							1
B03	Vuurwerk													0
C01	Valse melding							1						1
C02	Opdracht van klant													0
C03	Oorzaak niet te achterhalen	1												1
totaal		4	3	2	3	2	2	4	0	0	0	0	0	20

In dit overzicht zijn de storingen aan backoffice systemen, netwerken en overige systemen opgenomen. Het is niet altijd mogelijk om de exacte impact van een storing te bepalen. Wanneer er een verklaring is ontvangen van storingen in systemen van derden dan is deze in het overzicht opgenomen.

Start	Eind	Omschrijving	Verklaring
17-07-20 13:31	17-07-20 14:05	GSM storing in het netwerk van de mobiele provider	Tijdens werkzaamheden is er een kabel geraakt waardoor er tijdelijk geen mobiele verbindingen mogelijk waren voor de automaten.

Het informatie nummer op de parkeerautomaten wordt beheerd door Taxameter Centrale BV. Wanneer parkeerders dit nummer bellen worden ze te woord gestaan door een medewerker van de support desk. De gesprekken worden vastgelegd en indien nodig wordt een monteur aangestuurd of bijvoorbeeld de handhaving ingelicht. De meldingen worden in de verschillende categorieën vastgelegd.

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Technisch probleem met de parkeerautomaat	0	0	0	0	0	0	0	0				
Automaat accepteerd geen betaling	2	1	0	0	0	0	0	0				
Betaald maar geen ticket of tijd gekregen	1	1	1	0	0	1	1					
Automaat onbruikbaar door vandalisme	0	0	0	0	0	0	1					
Vragen over het parkeerbeleid	1	0	0	0	0	1	0					
Klacht, klachtenformulier toegestuurd	0	1	1	0	0	1	1					
Pinstoring	0	0	0	0	0	0	0					
GSM storing	0	0	0	0	0	0	0					
Totale	0	0	0	0	0	0	1	1				
	4	3	2	0	0	3	4					

Contractnummer C-TMC-0034
 Contracttype TMC-Exclusief ma-vr
 Aantal automaten in contract 17
 Responstijd volgens contract 8 uur
 Uren per automaat 744

Automaat	Type	Status	DT Periode	DT Jaar	DT% Periode	DT% Jaar
1 Wisselstrook	Strada Touch	Operationeel				
2 Kerkplein	Strada Touch	Operationeel				
4 Schoolstraat t.h.v. 17	Strada Touch	Operationeel				
7 Achterom	Strada Touch	Operationeel				
8 Langerweg	Strada Touch	Operationeel				
9 Achter de Boompjes	Strada Touch	Operationeel				
10 Waterweg	Strada Touch	Operationeel		1:32:00		0%
11 Europapad	Strada Touch	Operationeel				
14 Landenplein t.h.b. bakker	Strada Touch	Operationeel				
15 Landenplein t.h.v. slager	Strada Touch	Operationeel				
17 Juliana plantsoen	Strada Touch	Operationeel		0:27:00		0%
18 Wandelweg	Strada Touch	Operationeel				
19 Rijksstraatweg	Strada Touch	Operationeel		0:18:00		0%
21 Bumperstraat	Strada Touch	Operationeel	1:27:31	4:05:00	0%	0%
22 Frankrijkweg	Strada Touch	Operationeel				
23 Zwedenweg	Strada Touch	Operationeel				
24 Touristenpad	Strada Touch	Operationeel				

In het onderstaande overzicht is het uitgevoerde preventief onderhoud opgenomen per automaat. Voor specifieke informatie omtrent het onderhoud verwijzen wij u naar de onderhoudslijsten welke na ieder onderhoud verstuurd worden.

Aut.Nr.	Locatie	Onderhoud uitgevoerd
1	1 Wisselstrook	14-jul-20
2	2 Kerkplein	14-jul-20
4	4 Schoolstraat t.h.v. 17	14-jul-20
8	8 Langerweg	14-jul-20
9	9 Achter de Boompjes	14-jul-20
18	18 Wandelweg	15-jul-20
19	19 Rijksstraatweg	15-jul-20
21	21 Bumperstraat	15-jul-20
23	23 Zwedenweg	15-jul-20
24	24 Touristenpad	15-jul-20

In het onderstaande overzicht zijn de vervangen onderdelen opgenomen welke onder een vernieuwde garantie vallen. De lengte van de garantie is afhankelijk of er een nieuw of een ruil onderdeel is gebruikt. Voor nieuwe onderdelen geldt één jaar garantie en voor ruil onderdelen geldt zes maanden. Alleen de onderdelen vervangen in deze maand zijn in het overzicht opgenomen.

Callnummer	Locatie	Artikelnu	Omschrijving	Vervangen	Gar. Datum
20070105	Schoolstraat t.h.v. 17	301952RL	7 colour touch screen module Strada Touch (11966)	6-7-2020 15:55	6-1-2021 15:55
20070108	Bumperstraat	302247RL	M1000 Card reader V4	23-7-2020 16:01	23-1-2021 16:01

Onderstaande onderdelen liggen op voorraad in de opslag binnen de gemeente.

Omschrijving	Art.nr.	Aantal
Vuurwerkkap incl. beugel	321123	17
Hangslot (o.a. t.b.v. vuurwerkkap)	325002	17
Muntselector	345003	1
Ticketbak	301214	1
Pinpad	301127	1
Hoofdkaart NSQUARE	301311	1
M1000	301214	2

Omschrijving	Art.nr.	Aantal
K7JJ200007 (Sleutel boven)	321004	2

4 3 2 3 2 2 4

Financieel	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Omzet	498.218,92	456.474,26	248.395,32	94.525,35	217.532,28	369.382,32	459.206,00	-	-	-	-	-
Omzet bankkaart	484.290,32	456.464,98	248.395,32	94.525,35	217.532,28	369.372,54	459.201,72	-	-	-	-	-
Omzet munt	13.928,60	9,28	-	-	-	9,78	4,28	-	-	-	-	-
Transacties	186.958	174.452	110.971	61.472	109.728	147.642	170.201	0	0	0	0	0
Aantal bankkaart transacties	179.442	174.451	110.971	61.472	109.728	147.640	170.200	0	0	0	0	0
Aantal muntgeld transacties	7.516	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0
Percentage bank van omzet	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Percentage bank van aantal	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%

Service	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Totaal aantal storingscalls	4	3	2	3	2	2	4	0	0	0	0	0

Totalen	
Omzet	2.343.734,45
Transacties	961.424
Storingscalls	20