

BIJLAGE PROGRAMMA VAN EISEN

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken voor de aanbesteding beheer parkeergarages. Hier moet u als Opdrachtnemer aan voldoen.

Begrip	Omschrijving
Beheerder	De Beheerder is de persoon of organisatie die in Opdracht van de Opdrachtgever het operationeel in de parkeergarages uitvoert.
Eerstelijns-onderhoud	Werkzaamheden aan het Parkeersysteem die ter plaatse worden uitgevoerd om een Storing op te lossen zonder dat het gebruik van gereedschap hiervoor noodzakelijk is. De volgende werkzaamheden maken ook deel uit van het eerstelijns onderhoud: • het reageren op meldingen van Storingen of calamiteiten. • het preventief onderhouden van de apparatuur zodat deze optimaal functioneert. • het zelfstandig constateren van Storingen in de managementomgeving. • het vervangen van papierrollen.
Tweedelijns-onderhoud	Werkzaamheden aan Parkeerapparatuur die ter plaatse worden uitgevoerd om een Storing op te lossen die bij het Eerstelijns-onderhoud niet opgelost is. Tweedelijns-onderhoud wordt uitgevoerd door de systeemleverancier.
Parkeersysteem	Een geheel van parkeermanagementsysteem, slagbomen, speedgates, zuilen en betaalautomaten waarmee een parkeerder een succesvolle transactie kan afronden.
Parkeerder	De eindgebruiker van de parkeergarage.
Storing	Een ongeplande onderbreking van een handeling waardoor het parkeerproces niet kan worden gestart of afgerond. Een Storing vangt aan op het eerste van de tijdstippen: melding door gebruiker of melding in het Beheersysteem van de Beheerder, en eindigt op het tijdstip melding Storing opgelost van de Beheerder.
Beheer op afstand	Het, via een beveiligde verbinding, op afstand beantwoorden van intercomoproepen alsmede het besturen van het PMS op momenten dat er geen bezetting in de parkeergarages aanwezig is. Werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een vast protocol wat is afgestemd met de opdrachtgever.

Eisen.

Eis	Onderdeel	Beschrijving
1	Algemeen	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bouwkundig onderhoud aan de Parkeergarages, conform de bijgevoegde demarcatielijst. De gemeente zorgt ervoor dat alle nodige contracten daarvoor zijn afgesloten. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor melding bij schade en zal volledige medewerking verlenen bij de afhandeling van schade.
2	Algemeen	2e-lijns onderhoud aan de Parkeerapparatuur is uitbesteed, hiervoor zijn contracten afgesloten. Het contractbeheer over dit contract wordt de volledige verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.
3	Algemeen	Parkeerbeleid wordt door de gemeente bepaald en daarmee ook de diversiteit aan parkeerproducten. Bij beleidswijziging zal zij deze wijzigingen tenminste vier weken voorafgaand aan de ingangsdatum aan opdrachtnemer bekend worden gemaakt.
4	Algemeen	De opdrachtnemer mag geen opdrachten verstrekken aan derden m.u.v. bijzondere of gevaarlijke situaties, buiten kantoor tijden. In zeer urgente gevallen mag de opdrachtnemer opdrachten verstrekken, zonder tussenkomst van de opdrachtgever, aan contractleveranciers tot maximaal € 500,- . De opdrachtgever wordt per direct geïnformeerd per mail inclusief reden. Tevens wordt dit in het digitale logboek verwerkt. Werkzaamheden uitgevoerd door derden vereist dit altijd vooraf goedkeuring van opdrachtgever. Een verzoek tot goedkeuring dient opdrachtnemer tenminste vier weken voor aanvang van de werkzaamheden in met een beschrijving van de werkzaamheden. Binnen 2 weken zal de opdrachtgever uitsluitsel geven betreffende de werkzaamheden. Uitgevoerd werk, zonder goedkeuring, zal niet worden vergoed.
5	Beheer op locatie	Het beheren van de parkeergarage(s) zodat de parkeergarages optimaal functioneren. Met optimaal functioneren bedoelt de opdrachtgever een uptime van het gehele Parkeersysteem voor 99,9%, voor zover de opdrachtnemer hier redelijkerwijs invloed op heeft.
6	Beheer op locatie	Aanpak scheefparkeerders in de parkeergarages Onder scheefparkeerders wordt verstaan onder andere (langdurig) gestalde voertuigen, misbruik van het Parkeersysteem, parkeren op 2 of meerdere plaatsen, niet betalen voor gebruik van de garage etc.
7	Beheer op locatie	Periodiek preventief onderhoud aan de parkeerapparatuur waardoor een optimaal gebruiksgemak wordt gewaarborgd. Doel is om de totale onderhoudskosten zo laag mogelijk te houden in relatie tot de beschikbaarheid van het systeem. Bij weging van uw onderbouwing worden de volgende aspecten beoordeeld: • Wijze waarop de beschikbaarheid van de apparatuur wordt geborgd. • Rolverdeling van het onderhoud tussen 1^e en 2^e lijn. • Kennisniveau en borging van de kennis van de Beheerder(s)
8	Beheer op locatie	Zichtbaarheid van de Beheerder waarbij het publiek de Beheerder herkent als de Beheerder van de parkeergarage(s).

Eis	Onderdeel	Beschrijving
9	Beheer op locatie	Onder het eerstelijns onderhoud worden minimaal de volgende taken verstaan (op locatie). • Het vervangen van ticketrollen; • Het opheffen van kaartklemming; • Het opheffen van munt- en biljetklemming; • Het uitwisselen van componenten; • Het resetten van de automaat; • Het verwijderen van obstructies uit de verschillende openingen; • Het constateren van de noodzaak voor 2e lijns correctief onderhoud en het aansturen daarvan.
10	Beheer op locatie	Bij evenementen of voorstellingen dient parkeergarage Schouwburg Het Park bemenst te zijn. De Beheerder dient 45 minuten voor een voorstelling en 30 minuten na de voorstelling aanwezig te zijn. Het theaterseizoen is van september tot en met april. Het aantal voorstellingen kan per jaar fluctueren daarom dient u per voorstelling 1:15 uur te rekenen.
11	Arbeidsomstandigheden en veiligheid	De opdrachtnemer dient alle ongevallen, bijna ongevallen en incidenten te identificeren, te registreren en te evalueren, alsmede de correctieve en corrigerende maatregelen te registreren.
12	Arbeidsomstandigheden en veiligheid	De opdrachtnemer dient onderzoek te doen naar de oorzaak van opgetreden incidenten en (bijna) ongevallen en verbetermaatregelen te treffen, teneinde de vergelijkbare incidenten en (bijna) ongevallen in de toekomst te voorkomen. De opdrachtnemer dient de onderzoek rapportages van incidenten en (bijna) ongevallen te verwerken in het Veiligheid- & Gezondheidsdossier (V&G-dossier) en de preventieve en corrigerende maatregelen te verwerken in het V&G-dossier.
13	Communicatie	De opdrachtnemer dient maandelijks alle informatie te verstrekken aan de opdrachtgever, waarmee de opdrachtgever tijdig de benodigde communicatie over het beheer kan uitvoeren. Zie ook punt 45
14	Risicomanagement	De opdrachtnemer dient risico's op systematische wijze te identificeren, te kwantificeren, restructureren op systematische wijze te kwantificeren, registreren en te actualiseren in een risicodossier.
15	Risicomanagement	De opdrachtnemer dient risico's die door de opdrachtgever zijn aangedragen op gelijke wijze af te handelen als de risico's die door de opdrachtnemer zijn geïdentificeerd.
16	Realiseren	De Opdrachtnemer dient te waarborgen dat het ontwerp/ plan op beheerste, expliciete en transparante wijze wordt uitgevoerd en dat de documentatie van de gerealiseerde werkzaamheden op beheerste, expliciete en transparante wijze wordt vastgelegd in het digitaal dossier welke toegankelijk is voor de opdrachtgever.
17	Beheer op afstand	Het afhandelen van intercomoproepen volgens een met de opdrachtgever vooraf vastgesteld protocol.
18	Beheer op afstand	Oproepen worden binnen 1 minuut beantwoord. Dit wordt aangetoond in de op te stellen rapportage.
19	Beheer op afstand	Centralisten van de meldkamer zijn op de hoogte van de plaatselijke situatie.
20	Beheer op afstand	Het Parkeersysteem is op afstand te bedienen. Centralisten kennen het Parkeersysteem en weten basis handelingen zoals het aansturen van onderdelen uit te voeren.
21	Beheer op afstand	De verbindingen aan de kant van de meldkamer hebben uptime van 99,99%. Dit wordt aangetoond in de rapportage.
22	Geldgaring	De opdrachtnemer zorgt voor een tijdige lediging van de betaalautomaten waarbij de betaalautomaat nooit buiten werking raakt omdat de muntcassettes vol zijn. De betaalautomaten accepteren geen biljetten.
23	Geldgaring	De inhoud van een muntcassette is ten hoogste € 1.500,--

Eis	Onderdeel	Beschrijving
24	Geldgaring	Opdrachtnemer laat de gelden storten op een bankrekening van de opdrachtgever.
25	Geldgaring	Opdrachtnemer dient maandelijks de volgende zaken te rapporteren: • Trekkingsbon. • Telling van de gelden in de centrale. • Stortingen op de bank van de opdrachtgever.
26	Geldgaring	De ontvangsten van muntgeld uit parkeerapparatuur worden na lediging binnen 3 werkdagen op de rekening van opdrachtgever bijgeschreven. Controle op de juistheid en volledigheid geschiedt door opdrachtnemer.
27	Geldgaring	Voor zover van toepassing zorgt de opdrachtnemer ervoor dat er altijd voldoende wisselgeld in de betaalautomaten aanwezig is. Voor zover aanvullen van wisselgeld noodzakelijk is, geldt dat het aanleveren hiervan geschiedt door de opdrachtgever op verzoek van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor de verantwoording van de juistheid en volledigheid van de aangekochte en in de automaat ingebrachte gelden.
28	Geldgaring	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat sleutelbeheer van de geleverde sleutels en cassettes op basis van een door opdrachtgever goed te keuren sleutelplan.

Eis	Onderdeel	Frequentie	Beschrijving
29	Schoonmaak	Dagelijks	Sporadisch spinrag aanwezig. Maximaal 2 gevallen per 10 m ²
30	Schoonmaak	Dagelijks	Parkeeroppervlak wordt altijd als schoon ervaren. Hooguit treft men boomblad of een enkel stuk zwerfvuil aan.
31	Schoonmaak	Dagelijks	Aan het eind van dag dient eventuele olie en- of brandstof verwijderd en afgevoerd te worden.
32	Schoonmaak	Dagelijks	Loge(s) hanteren clean desk policy en voldoen qua onderhoud/ schoonmaak aan de standaard van een kantoorruimte
33	Schoonmaak	Dagelijks	Trappenhuizen zijn schoon en worden gecontroleerd.
34	Schoonmaak	Dagelijks	Hellingbaan wordt altijd als schoon ervaren. Hooguit treft men boomblad of een enkel stuk zwerfvuil aan. Sneeuw conform vloeren
35	Schoonmaak	Dagelijks	Alle parkeerapparatuur is schoon en vrij van stickers en graffiti. Ook de omgeving van 5 m ² rondom de apparatuur wordt schoon en vrij van zwerfvuil, kaartjes en bonnetjes gehouden.
36	Schoonmaak	Dagelijks	Prullenbakken zijn nooit meer dan half vol. Het gebied van 2m ² rondom de bakken is vrij van zwerfvuil.
37	Schoonmaak	Wekelijks	Liften worden schoongemaakt
38	Schoonmaak	Wekelijks	Deuren worden gereinigd.
39	Schoonmaak	Maandelijks	Tariefborden zijn schoon en alle informatie is leesbaar. Bij vandalisme wordt direct gecorrigeerd en eventueel gerapporteerd in geval van permanente schade.
40	Schoonmaak	Maandelijks	Graffiti en stickers worden verwijderd
41	Schoonmaak	Maandelijks	Bumperstrepen worden verwijderd door schoonmaak of bijschilderen
42	Schoonmaak	Maandelijks	Glas ca 131m ² wordt gewassen.
43	Schoonmaak	Maandelijks	Lijngoten worden schoon, gangbaar en functioneel gehouden.

Eis	Onderdeel	Beschrijving
44	Logboek	Digitaal logboek is vrij toegankelijk voor de opdrachtgever en hierin zijn de volgende actuele zaken te zien: • Actueel sleutelplan, ontruimingsplan, procedures, gebruiksaanwijzingen, technische schema's, onderhoudsvoorschriften en overige documentatie • Overzicht van alle gelogde storingen en klachten met de bijbehorende status, inclusief een omschrijving van de aard van de klachten en de wijze van afhandeling; ◦ Datum en tijdstip constatering of melding van de storing. • Overzicht van het aantal calamiteiten met de status ervan, inclusief een omschrijving van de aard van de calamiteiten en de wijze van afhandeling. ◦ Datum en tijdstip constatering of melding van de storing. • Het aantal handmatige openingen en redenen van openingen ◦ Datum en tijdstip constatering of melding van de storing. • Controlerondes per parkeergarages ◦ Datum en tijdstip met eventuele constatering of melding. • Het aantal storingen met de bijbehorende status ◦ Aard van de storing ◦ Datum en tijdstip constatering of melding van de storing. ◦ Datum en tijdstip constatering of melding van de derden (leveranciers) ◦ Verwachte Datum en tijdstip dat de storing is afgehandeld.
45	Maand rapportage	De maandrapportage is uiterlijk op de vijfde werkdag na afloop van de voorgaande maand beschikbaar, met maximale uitloop van drie werkdagen. Zie voor een voorbeeld van een maandrapportage bijlage..
46	Jaar rapportage	De jaarrapportage is uiterlijk beschikbaar op 1 maart van het opvolgende kalenderjaar. Deze jaarrapportage bevat een controleverklaring door een onafhankelijke accountant (zoals bedoeld in de Nadere Voorschriften Controle en Overige Standaarden van de Nederlandse Beroepsgroep voor Accountants): De jaarrapportage bevat: • Verantwoording van de activiteiten van afgelopen jaar; • De rapportage is gecontroleerd op juistheid en volledigheid gecontroleerde, parkeeropbrengsten. • De controleverklaring van de accountant dient een uitspraak te doen over de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de verantwoorde baten en rekeningsaldi, alsmede over de rechtmatige totstandkoming (in overeenstemming met geldende wet en regelgeving, waaronder het gemeentelijk parkeerbeleid en bijbehorende door de raad vastgestelde tarieven) van de verantwoorde baten en balansmutaties. Plan van aanpak voor vigerend jaar m.b.t. verbeterpunten en punten van aandacht.