



PvE Parkeerbeheer Turfmarktgarage

Bijlage 11

Spark

Nieuwstraat 4

2266 AD Leidschendam

+31 (0)70 317 70 05

info@spark-parkeren.nl

www.spark-parkeren.nl

www.linkedin.com/company/spark-parking

Colofon

Opdrachtgever	Eric Hiel, Gemeente Den Haag DSO
Titel	PvE Parkeerbeheer Turfmarktgarage
Versie	1.0
Datum	17 augustus 2020
Projectteam Opdrachtgever	Eric Hiel Joke Smith Jeroen Kleijn Leo Nijs Helena van de Pol Opreë
Projectteam Spark	Angelique Breukel Brigt Smulders
Projectleider Spark	Angelique Breukel

Is een parkeerplaats niet de plek waar een bezoek begint en eindigt?

Waar bezoekers hun eerste en laatste indruk opdoen?

Waar reputaties worden gemaakt en gebroken?

Kun je een parkeerplaats niet het best vergelijken met de lobby van een hotel of de entree van een belangrijk huis?

Als de plek waar je bezoek als eerste welkom heet?

Waar je je beste beentje voorzet?

Een indruk geeft wat men bij jou kan verwachten?

EEN WERELD TE WINNEN

Inhoudsopgave

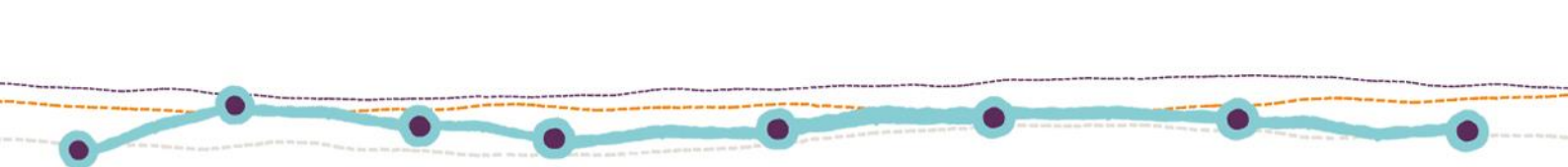
1	De Opdracht	10
1.1	Inleiding	10
1.1.1	Dienst DSO	11
1.1.2	Taakverdeling Opdrachtgever – Opdrachtnemer Parkeervoorziening	11
1.2	Omvang Parkeerareaal	12
1.2.1	Kwantiteiten en beheeropgave	13
1.2.2	Openstelling en beheer	13
1.3	Beheerderruimte	14
2	Begrippenlijst	15
3	Eisen aan de dienstverlening	17
3.1	Inleiding	17
3.2	Algemene eisen gesteld aan de dienstverlening	17
3.3	Verantwoordelijkheden betreffende inzet personeel	18
3.4	Beheer vanuit de beheerderruimte	19
3.5	Beheer op afstand	20
3.6	Controle van Bedrijfsmiddelen	20
3.6.1	Gladheidbestrijding	21
3.6.2	Handelen bij Calamiteiten	21
3.6.3	Sleutelbeheer	22
4	Schoonmaak	23
4.1	Inleiding	23
4.2	Schoonmaaktaken	23
4.2.1	Schoonmaakmiddelen	23
4.2.2	Onderhoudsstaat	24
5	Technisch beheer	25
5.1	Inleiding	25
5.2	Gebouw gebonden installaties	25
5.3	Parkeerapparatuur (PA) en Parkeermanagementsysteem (PMS)	25
5.4	Vereiste prestaties Onderhoud, reactietijden en storingsherstel	26
6	Inzameling parkeergelden	28
6.1	Inleiding	28

6.2	Directe inzameling	28
6.3	Indirecte inzameling	28
6.3.1	Facturatie en Rapportage	28
6.3.2	Enkele Producten	29
7	Administratie	30
7.1	Inleiding	30
7.2	Taken en verantwoordelijkheden	30
7.2.1	Doel AO/IC-maatregelen	30
7.3	Opdrachtverlening aan derden	31
8	Samenwerking en rapportage	33
8.1	Inleiding	33
8.2	Overlegstructuur en frequentie	33
8.2.1	Bereikbaarheid Opdrachtnemer	34
8.3	Klachtenafhandeling	34
8.4	Rapportagestructuur algemeen	34
8.4.1	Rapportage eisen	35
9	Opstartactiviteiten en Bedrijfsplan	37
9.1	Inleiding	37
9.2	Bedrijfsplan	37
9.3	Volledig Bedrijfsplan	37
9.4	Omschrijving Opstartactiviteiten	38
9.5	Beoordeling (volledig) Bedrijfsplan	38
9.6	Implementatiefase	39
10	Organisatie	40
10.1	Inleiding	40
10.2	Personeel	40
10.2.1	Overgang van onderneming	40
10.2.2	Opleiding en vaardigheden personeel	40
11	Monitoring dienstverlening	42
11.1	Inleiding	42
11.2	Service Level Agreement (SLA)	42
11.3	Niveau dienstverlening	42
11.3.1	Rapportage	43
11.3.2	Klantgericht optreden	43
11.3.3	Staat van de parkeervoorziening	44
11.4	Boeteregeling	45

12 Bijlagen

46

Bijlagen zijn separaat bijgevoegd.	46
Bijlage A1 Kwantiteitenoverzicht Parkeervoorziening	46
Bijlage A2 Overzicht Beheer Installaties Parkeervoorziening	46
Bijlage B Plattegronden de Turfmarkt	46
Bijlage C Programma van Eisen Schoonmaaktaken	46
Bijlage D Onderhoudsovereenkomst TMC	46
Bijlage E Algemene voorwaarden parkeervoorziening	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage F Prijsformulier	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.



1 De Opdracht

1.1 Inleiding

De gemeente Den Haag heeft de parkeergarage Turfmarkt in eigendom en exploitatie. Het beheer van deze parkeergarage is uitbesteed. Binnen de gemeente is het Projectbureau Spuikwartier van de Dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO) belast met het verstrekken van de opdracht voor het beheer van de parkeergarage. Op basis van de thans beschikbare informatie bestaat de mogelijkheid dat in 2023 het eigendom overgaat op het moment dat de parkeergarage samengevoegd wordt met een naastgelegen locatie die thans in ontwikkeling is. De huidige overeenkomst voor het beheer van de parkeergarage Turfmarkt eindigt op 28 februari 2021. De gemeente wil graag de rol voortzetten waarbij een marktpartij de beheertaken uitvoert en de gemeente de regie hierover voert. Doel is de beheertaken uit te besteden aan één marktpartij (verder Opdrachtnemer genoemd). De gemeente is nu nog eigenaar van de parkeergarage.

Dit Programma van Eisen (PvE) geeft een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van het beoogde resultaat van het te verzorgen beheerpakket waarvoor de Opdrachtnemer verantwoordelijk is. Het beheertakenpakket omvat op hoofdlijnen de volgende onderdelen:

- 1 De verzorging van parkeerdienstverlening op een constant en hoog kwaliteitsniveau;
- 2 Het veilig, heel en schoonhouden van de Parkeervoorziening;
- 3 Het in operationele zin ten uitvoer brengen van de met klanten gemaakte commerciële afspraken;
- 4 Het uitvoeren van de volledige administratie en verzorging van de bijbehorende rapportages.

De gemeente (hierna Opdrachtgever genoemd) is verantwoordelijk voor het prijs- en locatiebeleid en de ontwikkeling van producten. De Opdrachtgever bepaalt hiermee zowel de hoogte als de structuur van de geldende parkeertarieven, als ook de aard en omvang van de producten die de Opdrachtnemer voor de parkeervoorziening kan uitgeven.

Daar waar in dit PvE begrippen en/of afkortingen gebruikt worden zijn deze geschreven met een hoofdletter. Een overzicht van de belangrijkste begrippen worden in hoofdstuk 2 Begrippenlijst gedefinieerd.

1.1.1 Dienst DSO

De exploitatie van de Parkeervoorziening, en daarmee ook het management van de Parkeervoorziening, valt onder DSO. De afdeling exploiteert de Parkeervoorziening. Het beleidsprimaat voor het parkeren ligt bij de Opdrachtgever.

1.1.2 Taakverdeling Opdrachtgever – Opdrachtnemer Parkeervoorziening

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en vermarkten van de Producten voor bedrijven en bezoekers van verschillende functies. Als onderdeel hiervan blijft de Opdrachtgever verantwoordelijk voor:

- 1 het Onderhoud aan de in de Parkeervoorziening aanwezige technische en gebouw-gebonden installaties, die niet door de Opdrachtnemer verricht kunnen of mogen worden;
- 2 de onderhoud-, herstel- en vervangingswerkzaamheden die nodig zijn om de Parkeerapparatuur (PA) in bedrijf te houden, voor zover deze (in verband met bijvoorbeeld licenties en/of garanties) niet door de Opdrachtnemer als onderdeel van het 1^e en/of 2^e lijns Onderhoud verricht kunnen of mogen worden.

Opdrachtgever kan de uitvoering van deze taken bij leveranciers neerleggen.

De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat bezoekers gebruik kunnen maken van de Parkeervoorziening en dat gemaakte afspraken voor het gebruik van de Parkeervoorziening met externen worden ingevuld.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de operationele processen:

- 1 het namens de Opdrachtgever vervullen van de rol van gastheer door het volledige contact met klanten (particulier en zakelijk) te verzorgen;
- 2 het dagelijks beheer van de Parkeervoorziening (controlerondes, orde, parkeergedrag);
- 3 de opvolging van incidenten (hulp aan de parkeerder, storingen, Calamiteiten);
- 4 het doorvoeren van tariefswijzigingen in en het verrichten van operationele werkzaamheden vanuit het Parkeermanagementsysteem (PMS) (zoals: het aanpassen van de vol/vrij capaciteit en tellingen, de aanmaak en/of activering van Producten);
- 5 de bemensing en bediening van de PA in de Parkeervoorziening(en) lokaal en gecentraliseerd. Een en ander met behulp van intercom en closed-circuit television (CCTV). Minimaal buiten Bemensingstijden van de Parkeervoorziening(en) zal de Opdrachtnemer het beheer op afstand (vanuit een (eigen) locatie elders in Nederland) verzorgen. De door Opdrachtnemer in te zetten Meldkamer dient zonder meerkosten geschikt te zijn voor het aansturen van minimaal PA van de huidige leverancier (zie kwantiteitenoverzicht);
- 6 de verwerking (aanvragen, eventueel toetsing, aanmaak en uitgifte) van Producten, zo nodig vanuit, Beheerderruimte. Voor zover een parkeerrecht gekoppeld is aan het gebruik van een (of meer) Parkeervoorziening(en), zal de Opdrachtnemer deze in het PMS activeren;

- 7 het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden ten behoeve van de Parkeervoorziening en van de PA (zie Bijlage C)
- 8 het uitvoeren van door de leverancier voorgeschreven technisch beheer (1^e en deels 2^e lijns Onderhoud) van PMS en PA. Deze systemen zijn eigendom van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever stelt hiervoor een gelimiteerd mandaat voor uitgaven vast. Voor zover de leverancier het onderhoud uitvoert, heeft Opdrachtnemer de coördinerende taak over de uitvoering;
- 9 de signalering, registratie, doormelding en afmelding van onvolkomenheden aan Bedrijfsmiddelen;
- 10 de verzorging van de rapportages;
- 11 het in opdracht van Opdrachtgever beheren en (laten) uitvoeren van onderhoudscontracten.

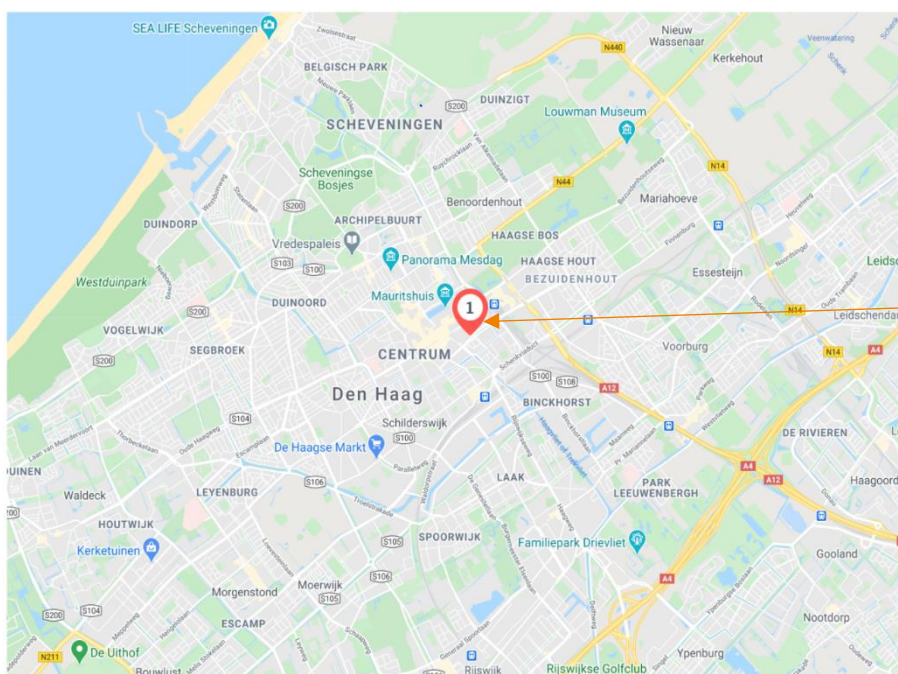
1.2 Omvang Parkeerareaal

De Opdrachtgever is exploitant van de Parkeervoorziening. Het volledige beheer heeft bij aanvang van de Overeenkomst betrekking op de hieronder weergegeven Parkeervoorziening.

Parkeervoorziening
Turfmarkt

Aantal Parkeerplaatsen
219

In onderstaande plattegrond is de positie van de Parkeervoorziening weergegeven.



1.Parkeergarage Turfmarkt

Ligging Parkeervoorziening

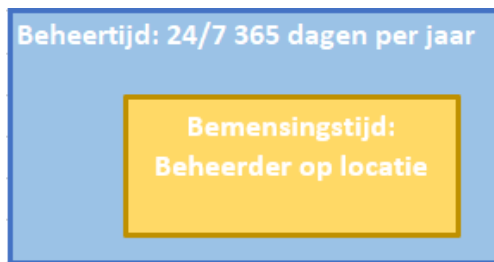
1.2.1 Kwantiteiten en beheeropgave

Het takenpakket van de beheeropgave is voornamelijk gericht op het beheren van de parkeergarage ten behoeve van het kort-parkeren. Ter indicatie van de werkdruk geeft Bijlage A1 Kwantiteitenoverzicht Parkeervoorziening een indruk van de aard en omvang. Daarnaast staan eventuele bijzonderheden in onderstaand overzicht toegelicht.

- Conform richtlijnen van de gemeente worden er standaard geen abonnementen verleend, tenzij de gemeente daartoe specifiek besluit.
- Parkeergarage Turfmarkt ligt met de ingang aan de Schedeldoekshaven (516).
- In de parkeergarage Turfmarkt worden op dit moment 60 abonnementen uitgegeven aan een bouwonderneming.

1.2.2 Openstelling en beheer

De Opdrachtnemer verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst tijdens de beheertijd (365 dagen per jaar, 24 uur per dag) het beheer van de Parkeervoorziening. Zoals aangegeven in het kwantiteitenoverzicht Parkeervoorziening in Bijlage A1, is de bemensingstijd gemiddeld 12 uur per dag (zondag 9 uur). Op dit moment zijn de openingstijden gelijk aan de beheertijden. Gedurende openingstijden is in- en uitrijden voor alle parkeerders mogelijk.



Figuur 1; schematische weergave tijden

Ter borging van de continuïteit van de bedrijfsvoering dient de Opdrachtnemer gedurende de beheertijd, binnen de in paragraaf 5.4 opgenomen responstijden een medewerker fysiek ter plaatse te hebben.

1.3 Beheerderruimte

De Parkeervoorziening beschikt over een eigen Beheerderruimte. In de huidige situatie wordt de garage vanuit de beheerderruimte beheerd. In deze Beheerderruimtes stelt de Opdrachtgever ten behoeve van het beheer van de Parkeervoorziening een centrale bedienpost voor de bediening van PMS en PA ter beschikking.

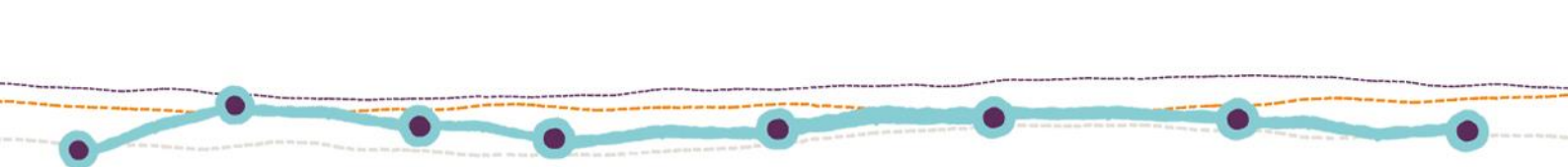
De Beheerderruimte is voorzien van de noodzakelijke apparatuur en basisinventaris voor het uitvoeren van de werkzaamheden (zie ook Bijlage A1 Kwantiteitenoverzicht Parkeervoorziening). Hieronder bevinden zich een spreek-luisterverbinding (intercom) met alle terminals en de loopdeur en een volledige CCTV-installatie (waaronder recorders en monitoren). Bij oplevering van de Beheerderruimte wordt van de staat van Onderhoud en de aanwezige inventaris een proces-verbaal opgemaakt. Het vervangen van de aanwezige inventaris is voor rekening van de Opdrachtgever, voor zover dit noodzakelijk is als gevolg van normaal dagelijks gebruik.

2 Begrippenlijst

In de stukken die horen bij de aanbesteding worden begrippen gebruikt die hieronder worden gedefinieerd. Begrippen worden in alle aanbestedingsdocumenten met een hoofdletter geschreven.

Bedrijfsmiddelen	Parkeervoorziening met daartoe behorende Parkeerapparatuur (PA), Parkeermanagementsysteem (PMS) en technische en gebouwgebonden installaties.
Bedrijfsplan	Het plan waarin de werkwijze van de organisatie van de Inschrijver voor de onderhavige Opdracht staan beschreven en hoe de doelstellingen in de tijd binnen bepaalde beschreven richtlijnen behaald zullen worden.
Beheerderruimte	Een ruimte in de Parkeervoorziening (uitgezonderd de parkeerterreinen) van waaruit de Opdrachtnemer, met behulp van het PMS, de PA van de Parkeervoorziening(en) beheert.
Bemensingstijden	De aangegeven tijden waarop de Opdrachtnemer een beheerder fysiek ter plaatse aanwezig heeft.
Betaalautomaten ('BA')	Een automaat voor het achteraf betalen van parkeergeld, die na invoer van de parkeerkaart het verschuldigde parkeergeld berekent. De betaling kan geschieden door middel van aanbieden van een betaalkaart en/of andere betaaltechnieken (pin, Dip&Go, Tap & Go, proximity en/of credit card). Deze betaalfaciliteit is geïntegreerd in de uitrijdterminal.
Bijlage	Document waar in het PvE naar wordt verwezen en dat een onlosmakelijk geheel van het PvE vormt.
Brandmeldinstallatie (BMI)	Een brandmeldinstallatie is een alarmsysteem, waarmee een brand zo vroeg mogelijk wordt ontdekt. Het bestaat uit een samenstel van onderdelen, waaronder brandmeldpaneel, rookmelders en handmelders.
Calamiteit	Het plaatsvinden van een onverwachte gebeurtenis die het normaal functioneren van de Parkeervoorziening en/of het welbevinden en de veiligheid van personen in gevaar kunnen brengen.
Inschrijver	De onderneming die de Inschrijving heeft uitgebracht aan de Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding.
Inschrijving	Het geheel van aanbestedingsbrief en alle gevraagde informatie, zoals door de Opdrachtgever in het Bestek is gevraagd.
Logboek	Logboek waarin alle voorkomende activiteiten en onvolkomenheden zijn opgenomen en dat deel uitmaakt van de weekrapportage.
Meldkamer	De Meldkamer neemt (buiten Bemensingstijden) hulpverzoeken aan van klanten van Parkeervoorziening stuurt op afstand de PA aan en dirigeert waar nodig technisch personeel binnen de gestelde responstijd naar de plaats van het hulpverzoek.
Noodstroomaggregaat (NSA)	Het noodstroomaggregaat, ofwel noodaggregaat, wordt veel gebruikt als noodstroomvoorziening. Een noodstroomaggregaat is een generator (wekt stroom op) en motor (aandrijving generator) in één. Het noodaggregaat kan zelfstandig stroom opwekken en in de vorm van een generatorset fungeren als noodstroom. Op het moment dat de primaire stroomvoorziening uitvalt, neemt het noodstroomaggregaat het leveren van stroom voor zijn rekening.
Onderhoud	De verschillende niveaus van onderhoudswerkzaamheden worden als volgt geclassificeerd:
1 ^e lijns Onderhoud	Preventieve en correctieve werkzaamheden die uitgevoerd worden door een bevoegde medewerker van de Opdrachtnemer. Waaronder begrepen: • reiniging van kaartmechanieken, biljetlezers en muntselectoren e.d; • oplossen van storingen; • om-/ uitwisselen van hoofdcomponenten; • vervangen en afstellen van de boomarm; • bijvullen van de hoppers; • vervangen van lampen rijbaansignalering; • inzetten van ticketbox;
2 ^e lijns Onderhoud	Werkzaamheden die in principe ook worden verricht door de Opdrachtnemer maar die zo mogelijk, afhankelijk van de Onderhoudsovereenkomst, in opdracht van de Opdrachtnemer of de Opdrachtgever uitgevoerd worden door de leverancier of de gespecialiseerde externe partij op locatie.

Opdracht	Het uitvoeren van de werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever zoals omschreven in het Bestek (ref.nr. 26214-2020) en Programma van Eisen en alle wijzigingen daarop ten gevolge van de Nota van Inlichtingen en de Overeenkomst.
Opdrachtgever	De gemeente Den Haag, DSO.
Opdrachtnemer	De rechtspersoon die de wederpartij van de Opdrachtgever is met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening.
Opstartactiviteiten	De activiteiten die de Opdrachtnemer onderneemt om zijn eigen organisatie tijdig in orde te maken voor de te verrichten Opdracht. De omschrijving van de Opstartactiviteiten is onderdeel van het Bedrijfsplan.
Overeenkomst	De verbintenis tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer met de titel "Overeenkomst Beheer Parkeergarage Turfmarkt" behorend bij Bestek (ref.nr. 20.437) waarin alle afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd.
Parkeerapparatuur ('PA')	Apparatuur ten behoeve van het reguleren van het gebruik van Parkeervoorziening, bestaande uit inrijterminals, uitrijterminals, slagbomen, speedgate, voertuigdetectielussen of andere voertuigdetectiemethoden (kentekenerkenning), toegangscontrolelezers (GSM, proximity), CCTV inclusief monitoren, Intercomsysteem en een of meerdere kaartproductie eenheden voor het produceren van de in gebruik zijnde Producten.
Parkeermanagementsysteem ('PMS')	Een of meerdere verschillende managementcentrales, bestaande uit software en hardware waarop deze software draait inclusief Interfaces voor de aansturing van de PA en applicaties van de Parkeervoorziening(en).
Parkeervoorziening(en)	De parkeergarage en/of het parkeerterrein, of meerdere parkeergarages of parkeerterreinen van de Opdrachtgever waar dit PvE betrekking op heeft.
Producten	Producten die door de Opdrachtgever aan klanten met een parkeervraag worden aangeboden voor gebruik van de Parkeervoorziening, zoals kort parkeren, uitrijkaarten, waardekaarten, abonnementen, sleutels, vergoedingsstempels, e.d.
Programma van Eisen ('PvE')	Dit document.
Service Level Agreement ('SLA')	Onderdeel van het PvE waarin het niveau van de dienstverlening wordt beoordeeld aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI's).
Sleutelplan	Een registratiesysteem waarin alle voor het operationeel beheer noodzakelijke en in gebruik zijnde sleutels en de betreffende sleutelhouders zijn vastgelegd.
Transactieverwerker	De gespecialiseerde partij die elektronische betalingen van klanten (bijvoorbeeld: pin, OV-, proximity en/of credit card) in Nederland verwerkt en voor storting van de betalingen op de bankrekening van de Stichting Derdengelden van de Opdrachtnemer zorgt.



3 Eisen aan de dienstverlening

3.1 Inleiding

Met de uitbesteding van het volledig beheer beoogt de Opdrachtgever zijn klanten een constante en hoge kwaliteit van de parkeerdienstverlening te bieden, waarbij de Parkeervoorziening veilig, heel en schoon zijn. Dit PvE geeft op onderdelen een beschrijving van het minimaal door de Opdrachtnemer te verzorgen kwaliteitsniveau.

Bij het samenstellen van zijn jaarvergoeding, de inschatting van de benodigde personele inzet voor de uitvoering van zijn werkzaamheden, dient de Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de bezoekersstroom enerzijds gedurende openingstijden continu is, maar anderzijds piekmomenten kan hebben. De verrichting van de beheerwerkzaamheden moeten het gebruiksgemak van de klanten zo min mogelijk verstoren.

3.2 Algemene eisen gesteld aan de dienstverlening

- 1 De Opdrachtnemer stelt bij de uitvoering van de Opdracht de veiligheid van de parkeerder en het voertuig centraal en zal de parkeerder steeds proactief, servicegericht en klantvriendelijk benaderen.
- 2 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een uniforme wijze van beheer. Hiertoe stelt hij instructies op. Deze instructies, die bekend zijn bij en nageleefd worden door het personeel en managers van de Opdrachtnemer, geven een beschrijving van de voor het beheer relevante onderwerpen en de bijbehorende handelwijzen. Alle instructies behoeven vooraf goedkeuring van de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inhoud.
- 3 De Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van zijn taken altijd rekening met de wens van de Opdrachtgever om het exploitatieresultaat en de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren.
- 4 De Opdrachtnemer zal zich bij de uitoefening van zijn dienstverlening altijd houden aan de Nederlandse wetgeving en de daaruit voortvloeiende voorschriften.
- 5 De voertaal van alle communicatie tussen de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer, het personeel en het publiek is altijd minimaal Nederlands.
- 6 Alle uitgaven die verband houden met de uitvoering van dit PvE zijn voor rekening van de Opdrachtnemer, tenzij nadrukkelijk anders vermeld.
- 7 De Opdrachtnemer is verplicht die materialen en middelen voor de (schoonmaak)werkzaamheden te gebruiken die aan de wettelijke normen en eisen en overige relevante regelgeving en voorschriften van de leverancier voldoen. De schoonmaakmiddelen dienen te voldoen aan de laatste inzichten wat betreft mogelijke beperking van milieubelasting.

- 8 De Opdrachtnemer draagt altijd zorg voor de brandveiligheid van de Parkeervoorziening. Hieronder is het vluchtwegen vrijhouden van obstakels begrepen, zodat het veilig vluchten wordt gegarandeerd. De Opdrachtnemer geeft in het Bedrijfsplan aan hoe hij dit borgt.
- 9 Maandelijks controleert de Opdrachtnemer de aanwezige noodvoorzieningen en rapporteert de bevindingen in het Logboek dat op locatie aanwezig is.
- 10 Opdrachtnemer draagt zorg voor de benodigde verbindingen om PA (intercom, video, bediening PMS) in de Parkeervoorziening te koppelen met zijn Meldkamer. Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor de beveiliging van deze verbindingen en de op zijn netwerk aangesloten computers van Opdrachtgever (firewalls, anti virus etc.). Opdrachtnemer geeft in het Bedrijfsplan aan hoe hij dit borgt.
- 11 Opdrachtnemer draagt zorg voor de verbinding met externe partijen ten behoeve van service op afstand met het PMS.
- 12 De Opdrachtnemer geeft in het Bedrijfsplan aan hoe hij borgt dat niet beoogd gebruik van hem ter beschikking staande computers en verbindingen wordt voorkomen. Hieronder wordt (niet limitatief) verstaan:
 - internetverkeer (protocol internettoegang en handhaving hiervan);
 - niet werk gerelateerd e-mailverkeer;
 - sociale media;
 - gebruik opslagmedia bij computers van de Opdrachtgever (bv. USB-Sticks/Smartphones/Tablets).

3.3 Verantwoordelijkheden betreffende inzet personeel

In de volgende paragrafen zijn de functionele eisen opgenomen die aan de dienstverlening worden gesteld.

De Opdrachtnemer:

- 1 stelt een volledige werkinstructie op voor het in te zetten personeel. Deze instructies maken deel uit van het Bedrijfsplan. Uit de werkinstructie blijkt tenminste dat het personeel die de Beheerderruimte bemensen en toezicht houden op de Parkeervoorziening in alle voorkomende situaties zodanig handelen dat de Parkeervoorziening optimaal functioneren en de parkeerder optimale service krijgt;
- 2 draagt er zorg voor dat oproepen via intercom en/of telefoon het gehele jaar door, 7 dagen per week, 24 uur per dag binnen 5 keer overgaan aangenomen en afgehandeld worden.
- 3 draagt gedurende openingstijden zorg voor het tijdig verrichten van (acute) schoonmaak- en herstelwerkzaamheden dan wel het nemen van tijdelijke maatregelen, opdat het functioneren van de Parkeervoorziening gewaarborgd is.
- 4 Zorgt ervoor dat op de volgende momenten er tenminste bezetting is in de parkeervoorziening:
 - maandag tot en met vrijdag 07.00-19.00 uur,

- zaterdag 08.00-20.00 uur,
- zondag 10.00-19.00 uur.

De overige uren per week wordt de garage (minimaal) beheerd vanuit een centrale meldkamer.

3.4 Beheer vanuit de beheerderruimte

Tijdens Bemensingstijden van de Parkeervoorziening worden klanten door de dienstdoende beheerder te woord gestaan. Voor het snel en adequaat helpen van klanten dienen de beheerders over zodanige kennis van de PMS en vaardigheden te beschikken, dat zij zelfstandig en direct Producten kunnen aanmaken, activeren en administreren.

Beheertaken zijn onder meer:

- 1 het bedienen van in- en uitritterminals, loopdeuren, PMS en de betaalbaarheid van de Parkeervoorziening;
- 2 het direct mondeling, via de intercom of telefoon dan wel schriftelijk via e-mail, op eenduidige en een representatieve wijze, te woord staan van klanten vanuit de Beheerderruimte dan wel elders in de Parkeervoorziening;
- 3 het verrichten van dagelijkse controleronden in de Parkeervoorziening;
- 4 het ontvangen, registreren en afhandelen van meldingen over de werking en/of toestand van de Bedrijfsmiddelen;
- 5 de controle op de werking van de Bedrijfsmiddelen, waaronder het dagelijks uitvoeren van preventieve softwarematige controles (zoals systeemmeldingen en de juiste verwerking batchverzending);
- 6 het signaleren, registreren en waar mogelijk afhandelen van storingen aan gebouwgebonden installaties;
- 7 het verzorgen, of laten verzorgen, van het 1^e (en deels 2^e lijns) Onderhoud, zoals beschreven in hoofdstuk 1.1 en weergegeven in Bijlage A2 Overzicht Beheer Installaties Parkeervoorziening;
- 8 het aanbieden van onderdelen bij de leverancier ter reparatie of vervanging, voor zover nodig;
- 9 het aansturen van onderhoudsdiensten en controleren van de correcte uitvoering van werkzaamheden en de registratie hiervan, voor zover nodig;
- 10 het uitvoeren van alle overige voorkomende taken die logischerwijs verband houden met het functioneren van de Parkeervoorziening;
- 11 het met het PMS genereren van (management)informatie over status en werking van de PA;
- 12 het in opdracht van de Opdrachtgever doorvoeren van aanpassingen aan de (systeem)instellingen van het PMS, zoals het aanpassen van parkeertarieven, invoeren van nieuwe Producten, voltellingen en dergelijke;
- 13 het monitoren van de status en het gebruik van PA en de Parkeervoorziening. Hierbij kan ook gebruik worden gemaakt van de in de Parkeervoorziening aanwezige camera's;

- 14 het zorgdragen voor de opslag van de video opnames en het op verzoek laten uitlezen door daarvoor in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bevoegde personen.

3.5 Beheer op afstand

De Opdrachtnemer dient, in ieder geval buiten de Bemensingstijd van Parkeervoorziening(en), zorg te dragen voor de bediening op afstand van de PA vanuit een (eigen) in Nederland gelegen (centrale) Beheerderruimte. De Opdrachtnemer dient vanuit deze (centrale) Beheerderruimte de PA te kunnen bedienen, intercom-oproepen op een representatieve wijze te kunnen afhandelen en videobeelden (CCTV) uit te kunnen kijken. Om dit mogelijk te maken, verzorgt de Opdrachtnemer op naam van de Opdrachtgever tijdig een verbinding tussen de Parkeervoorziening en de (centrale) Beheerderruimte elders in Nederland. Voor de beveiliging en de kosten daarvan – onder andere het tegen gaan van verspreiding van virussen, hacken etc. - van deze lijnverbinding is de Opdrachtnemer verantwoordelijk. De in redelijkheid verbonden kosten (aansluiting en het gebruik) van de betreffende verbinding komen (zonder opslag op het tarief) voor rekening van de Opdrachtgever.

3.6 Controle van Bedrijfsmiddelen

De Opdrachtnemer controleert de Bedrijfsmiddelen. Geconstateerde gebreken en/of afwijkingen worden zoveel als mogelijk direct opgelost, conform ook de eisen zoals gesteld in 1.1 Inleiding. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Opdrachtnemer. Daar waar het oplossen van gebreken en/of afwijkingen niet direct mogelijk is, gelden de termijnen zoals genoemd in paragraaf 5.4. De Opdrachtnemer stelt van geconstateerde gebreken en/of afwijkingen een rapport op waarin de bijzonderheden worden gemeld. Dit betreft afwijkingen ten opzichte van de gewenste situatie (de gestelde norm), alsmede de genomen corrigerende maatregelen. Deze rapportages worden door middel van een melding in de weekrapportage aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Spoedeisende zaken (bijvoorbeeld de veiligheid betreffende) worden direct gemeld.

In het geval van schade (bijvoorbeeld door aanrijding) doet de Opdrachtnemer al het nodige voor een correcte afhandeling, zoals:

- 1 het zorgen voor de veiligheid;
- 2 het inschakelen van diensten voor reparatie van de schade;
- 3 het nemen van tijdelijke maatregelen;
- 4 het melden bij de Opdrachtgever met alle nodige informatie;

- 5 het namens Opdrachtgever doen van aangifte bij de politie en/of het aansprakelijk stellen van klanten die schade aan de Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever hebben toegebracht;
- 6 het namens Opdrachtgever in behandeling nemen van schadegevallen (door middel van veiligstellen camerabeelden, aanleveren contactgegevens betrokkenen e.d.) bij eventuele schadegevallen aan voertuigen en/of bezoekers van de Parkeervoorziening als gevolg van het niet goed of niet naar behoren functioneren van de Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de afwikkeling van eventuele schadeclaims.

3.6.1 Gladheidbestrijding

Voor de bestrijding van gladheid (sneeuwruimen) met betrekking tot de (auto-)toegangen/inritten van de parkeervoorziening is Opdrachtnemer verantwoordelijk. Daarnaast verzorgt de Opdrachtnemer de bestrijding van gladheid rondom de voetgangers in- en uitgangen zodat de parkeerder zo min mogelijk overlast ervaart.

Indien sprake is van gladheid als gevolg van lekkende olie of door andere vloeistoffen, dient de Opdrachtnemer na constatering zo snel mogelijk te zorgen voor gladheidbestrijding door middel van het schoonmaken met daarvoor geschikte schoonmaakmiddelen en/of absorptiekorrels. De Opdrachtnemer draagt, voor rekening van de Opdrachtgever, zorg voor de aanwezigheid van voldoende, voor dit doel geschikte strooi- en/of afzetmiddelen.

3.6.2 Handelen bij Calamiteiten

De Opdrachtnemer is veelal de eerste die te maken zal krijgen met Calamiteiten in de Parkeervoorziening. Hieronder wordt het plaatsvinden van onverwachte gebeurtenissen verstaan, die het normale functioneren van de Parkeervoorziening en/of het welbevinden en de veiligheid van personen in gevaar kunnen brengen. Voorbeelden zijn: onderwater lopen van de parkeergarages bij overstroming, stremming, ongeval, het ontstaan van letsel, brand, het plaatsvinden van een overval of een alarmmelding die tot ontruiming moet leiden. In overleg met de Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer voor de Parkeervoorziening een calamiteitenplan op. Opdrachtnemer past de calamiteitenplannen aan indien wet- en regelgeving wijzigt.

Het calamiteitenplan en draaiboek dienen door de Opdrachtnemer te worden verwerkt in het Bedrijfsplan.

De Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen, in lijn met het ontruimings- c.q. vluchtplan, alle nodige handelingen verrichten om de Calamiteit zo spoedig en goed mogelijk af te wikkelen. Van een Calamiteit maakt de Opdrachtnemer terstond melding bij de Opdrachtgever (of aan te wijzen derde). Onderdeel van het calamiteitenplan is een ontruimingsplan.

Opdrachtnemer verzorgt in overleg met de hulpdiensten minimaal 1 maal per jaar een oefening van het Calamiteitenplan. Voor het eerst binnen 4 maanden na aanvang van de opdracht. De alarmering- en ontruimingsprocedure verdienen hierbij speciale aandacht. Opdrachtgever ontvangt binnen 4 weken na oefening een verslag van de resultaten van de oefening. Daar waar nodig draagt Opdrachtnemer zorg voor het aanpassen van het Calamiteitenplan.

3.6.3 Sleutelbeheer

De Opdrachtgever zorgt bij aanvang van de werkzaamheden voor de levering van voldoende sleutels voor de uitvoering van de Opdracht. Het aantal en soort sleutels wordt in overleg nader bepaald. De Opdrachtgever houdt zelf een set sleutels.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat sleutelbeheer van de geleverde sleutels, waaronder die van de PA en de Parkeervoorziening. Hiertoe stelt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een Sleutelplan op. Het Sleutelplan wordt onderdeel van het op te stellen Bedrijfsplan. Bijzondere aandacht dient daarbij het Sleutelplan van de PA te krijgen.

4 Schoonmaak

4.1 Inleiding

De Opdrachtgever hecht aan het schoon zijn van de Parkeervoorziening, PA en bijbehorende publieksruimten. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij alle schoonmaaktaken uitvoert of laat uitvoeren en proactief optreedt om verbeteringen van het schoonmaakniveau te bewerkstelligen.

4.2 Schoonmaaktaken

Uitgangspunt voor de schoonmaakwerkzaamheden van de Parkeervoorziening is het overzicht, dat als Bijlage C Programma van Eisen Schoonmaaktaken is bijgevoegd. Dit overzicht geeft voor diverse onderdelen ter indicatie een overzicht van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is vrij hierin optimalisatie voor te stellen en na goedkeuring door de Opdrachtgever op proef door te voeren. Indien blijkt dat voorgestelde optimalisatie de kwaliteit negatief beïnvloedt, kan Opdrachtgever eisen dat de dienstverlening wordt aangepast.

Binnen 1 maand na de start van de daadwerkelijke opdracht, zorgt de Opdrachtnemer voor het (laten) uitvoeren van een nulbeurt. De nulbeurt bestaat uit het eenmalig (laten) uitvoeren van alle werkzaamheden zoals deze beschreven zijn in Bijlage C Programma van eisen schoonmaaktaken. De kosten van de nulbeurt zijn opgenomen in het Prijzenblad (Aanbestedingsleidraad, Bijlage 6). Beheer parkeergarage Turfmarkt gemeente Den Haag. Na uitvoering van de nulbeurt zullen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk een controleronde lopen. Pas na goedkeuring van de uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden, kunnen de kosten voor de nulbeurt doorbelast worden aan de Opdrachtgever.

Afhankelijk van de keuze van de Opdrachtnemer kunnen werkzaamheden door het aanwezige personeel worden uitgevoerd, dan wel uitbesteed worden aan een (gespecialiseerde) derde partij. In het laatste geval is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een ordentelijke uitvoering en de controle daarop.

4.2.1 Schoonmaakmiddelen

De Opdrachtnemer dient de schoonmaakmaterialen en -middelen in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient de Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvorschriften van het betreffende

afwerkmateriaal. De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade, die is ontstaan door het gebruik van schoonmaakmiddelen en apparatuur aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van de Opdrachtgever en/of derden. De parkeergarage beschikt over een gecoate vloer. De Opdrachtgever stelt een veeg- en schrobmachine beschikbaar aan de Opdrachtnemer (zie Bijlage A1 Kwantiteitenoverzicht Parkeervoorziening).

Graffiti, kauwgom en stickers

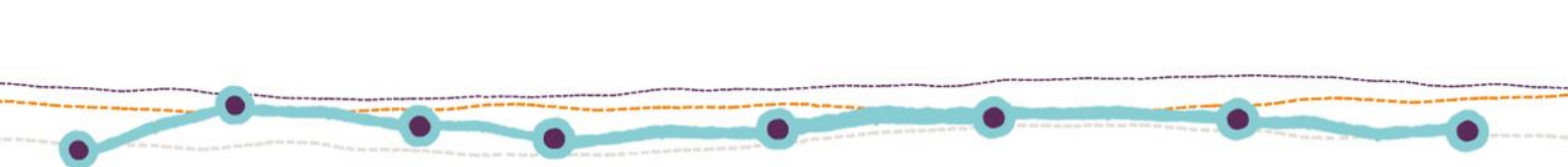
Direct bij het ontvangen van een melding of direct na het zelf constateren van opschriften, graffiti, stickers en kauwgom (onder meer op: wanden, ramen, plafonds, vloeren) dient de Opdrachtnemer deze te (laten) verwijderen.

Wildplassen

Indien wildplassen is geconstateerd, dienen de betreffende plekken te worden schoon gespoten met water en met enzymen die urine afbreken. Aan het water dient een verfrissende geurstof te zijn toegevoegd.

4.2.2 Onderhoudsstaat

Voor aanvang van de operationele fase stelt de Opdrachtgever van de Parkeervoorziening een concept onderhoudsstaat op. Direct voorafgaand aan de start van de Opdracht zal een proces verbaal van oplevering worden opgesteld, waarin de staat van Onderhoud van de Parkeervoorziening wordt beschreven. Regelmatig zal de Opdrachtgever controlerondes organiseren, die zullen plaatsvinden op basis van een gezamenlijk vastgestelde checklist, gebaseerd op het afgesproken onderhoudsschema. Controlerondes worden door een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever (en indien aangekondigd, met een vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer) verricht en maken deel uit van de Service Level Agreement.



5 Technisch beheer

5.1 Inleiding

De Bedrijfsmiddelen zijn eigendom van de Opdrachtgever. Het Onderhoud en de instandhouding van deze Bedrijfsmiddelen is van belang voor een goede uitvoering van de Opdracht. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dragen ieder voor een deel zorg voor de Bedrijfsmiddelen, zoals navolgend is uitgewerkt.

5.2 Gebouw gebonden installaties

De Opdrachtgever heeft voor veel gebouw gebonden installaties het beheer en onderhoud ondergebracht bij verschillende leveranciers. Op verzoek van de Opdrachtgever controleert en registreert Opdrachtnemer in het logboek de uitgevoerde werkzaamheden door derden. De Opdrachtnemer stuurt deze leveranciers op verzoek van en uit naam van de Opdrachtgever aan en begeleidt de leveranciers waar nodig bij de uitvoering van de werkzaamheden in de Parkeervoorziening. Het betreft hierbij contractueel uit te voeren werkzaamheden en (eventueel daarbuiten vallende) werkzaamheden die tot doel hebben de installaties in goede en bedrijfszekere conditie te houden.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de signalering en melding van alle onvolkomenheden aan de Opdrachtgever en/of eventueel gecontracteerde derde. Na melding dient de Opdrachtnemer te controleren of daadwerkelijk actie wordt ondernomen om de gesignaleerde onvolkomenheid te verhelpen. Over repeterende (ver)storingen dient de Opdrachtnemer schriftelijk de Opdrachtgever te informeren. Daarbij wenst de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer te vernemen op welke wijze herhaling van de (ver)storing voorkomen kan worden.

In Bijlage A2 Overzicht Beheer Installaties Parkeervoorziening is een overzicht met de belangrijkste gebouw gebonden installaties opgenomen.

5.3 Parkeerapparatuur (PA) en Parkeermanagementsysteem (PMS)

De Parkeerapparatuur is eigendom van de Opdrachtgever. Deze heeft voor de installaties onderhoudsovereenkomsten afgesloten met de leverancier. Deze overeenkomst dekt in het algemeen 2^e lijns preventief en correctief onderhoud en zijn bijgevoegd in Bijlage D Onderhoudsovereenkomsten PMS.

De Opdrachtgever zal de leverancier van de PA en PMS in kennis stellen van het feit dat de Opdrachtnemer het aanspreekpunt wordt voor het Onderhoud en storingsmelding en de kwaliteit en snelheid bewaakt van het afhandelen van storingen en Onderhoud.

Voor de planning en uitvoering van het Onderhoud en de instandhouding van de PA en het PMS draagt de Opdrachtnemer zorg. De Opdrachtnemer is daarbij verantwoordelijk voor de uitvoering van het 1^e lijns Onderhoud. De Opdrachtnemer verzorgt voor eigen rekening en risico zelf de aanwezigheid/aanvulling van voldoende materialen en uitrusting (gereedschappen, etc.) die verder nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

De inkoop van de parkeertickets, alsmede het (voorraad)beheer daarvan geschiedt door de Opdrachtnemer, voor rekening van de Opdrachtgever.

Verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer:

- 1 draagt voor eigen rekening blijvend zorg voor het goed (en waar het PA betreft; gecertificeerd) opgeleid zijn van door hem in te schakelen personeel om de hieronder genoemde werkzaamheden uit te voeren. Bij aanvang van de Opdracht overlegt Opdrachtnemer de bewijzen dat het door hem in te zetten personeel aan het onder dit punt geformuleerde voldoet;
 - 2 voert preventief onderhoudswerkzaamheden uit volgens voorschrift van de leverancier.
 - 3 Hieronder valt in ieder geval het minimaal 1 maal per week schoonmaken van kaartmechanieken en creditcardlezers;
 - 4 zorgt ervoor dat de planning ten behoeve van het preventieve Onderhoud altijd wordt vastgesteld na overleg met de Opdrachtgever;
 - 5 voert 1^e (en op verzoek van de leverancier deels 2^e) lijns correctieve werkzaamheden (storingsherstel) uit volgens voorschrift van de leverancier;
 - 6 zorgt ervoor dat er altijd voldoende (parkeertickets en) kwitanties in de PA aanwezig zijn;
 - 7 bewaakt de tijdige en juiste afhandeling van het storingsherstel door de leveranciers;
 - 8 zorgt voor voldoende voorraad reserveonderdelen, voor rekening van de Opdrachtgever.
- Onder voldoende wordt verstaan, dat geen situatie optreedt waarbij - enkel door het ontbreken van aanwezige onderdelen - een storing aan de PMS en PA langer dan noodzakelijk voortduurt.

5.4 Vereiste prestaties Onderhoud, reactietijden en storingsherstel

Met betrekking tot de PA geldt dat alle werkzaamheden door de Opdrachtnemer zodanig uitgevoerd worden dat de PA minimaal 98,0% van de beheertijd (24 uur per dag, 365 dagen per

jaar) beschikbaar (volledig werkend) is. Daarbij geldt uiteraard dat indien de Opdrachtnemer kan aantonen dat het disfunctioneren van de PA buiten zijn verantwoordelijkheid ligt, de tijd van disfunctioneren buiten zijn verantwoordelijkheid wordt gerekend als ware de PA beschikbaar.

Na ontvangst of constatering van een incident/storing aan een Bedrijfsmiddel zorgt de Opdrachtnemer, voor zover het incident/de storing niet op afstand kan worden opgelost, voor de fysieke aanwezigheid van een beheerder ter plaatse. Hierbij gelden de volgende responstijden:

- 1 tijdens Bemensingstijden: binnen 5 minuten ter plaatse aanwezig;
- 2 buiten Bemensingstijden: binnen 30 minuten ter plaatse aanwezig.

Indien de storing niet opgelost kan worden binnen 2 uur, of een in nader overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vast te stellen periode, dienen adequate maatregelen te worden genomen (inschakelen leverancier en informeren van de Opdrachtgever) om het functioneren van de Parkeervoorziening mogelijk te maken/houden.

6 Inzameling parkeergelden

6.1 Inleiding

De Parkeervoorziening is voorzien van cashless PMS. Het elektronische betalingsverkeer is ingericht door de Opdrachtgever. Het innen van de verschuldigde abonnementsgelden is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.

6.2 Directe inzameling

De Opdrachtgever verzorgt de directe inzameling en de volledige afhandeling van alle girale betalingen aan de PA in de Parkeervoorziening.

Giraal kan het parkeergeld in de Parkeervoorziening momenteel worden voldaan met de in Bijlage A1 Kwantiteitenoverzicht Parkeervoorziening aangegeven “plastic” betaalmiddelen.

Voor de verwerking van de girale inkomsten zet de Opdrachtgever een in Nederland gevestigde gespecialiseerde Transactieverwerker in.

De verantwoordelijkheid voor de inzameling ligt volledig bij de Opdrachtgever. Betreffende de controle van geldstromen geldt dat:

- 1 Elektronische betaaltransacties (pin en creditcard) worden door de transactieverwerker automatisch uitgelezen. Opdrachtnemer controleert dagelijks of de uitlezing is geschied en neemt zo nodig maatregelen om verstoringen te verhelpen zodat de kaartlezers te allen tijde functioneren.

6.3 Indirecte inzameling

De indirecte inzameling betreft de volledige afhandeling van de inning van het parkeergeld dat verschuldigd is voor het gebruik van de Parkeervoorziening door abonneementhouders. Incidenteel kan de Opdrachtgever met klanten afspraken maken over tarieven en Producten voor het gebruik van de Parkeervoorziening. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de productie, activering en/of uitgifte van de verschillende Producten, alsmede de registratie van het gebruik in het PMS hiervan. De Opdrachtgever is verantwoordelijk van de inning van de facturen van de gewenste Producten.

6.3.1 Facturatie en Rapportage

De Opdrachtgever verzorgt de facturatie van de verstrekte producten en bewaakt de betaling. Opdrachtnemer dient met behulp van het PMS de productie en het daadwerkelijke gebruik van Producten te monitoren. De Opdrachtnemer genereert voor Opdrachtgever uit het PMS

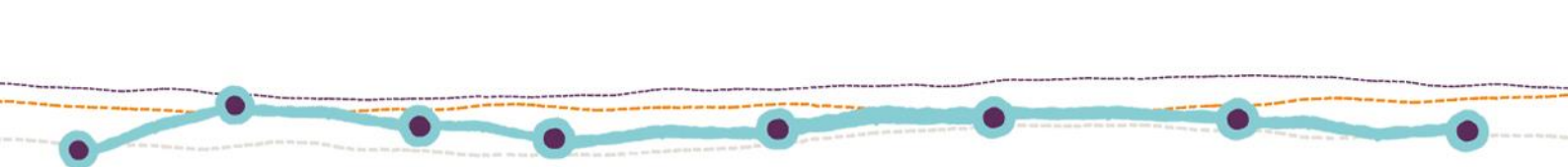
maandelijks per klant relevante overzichten van het aantal geproduceerde Producten en het daadwerkelijke geregistreerde gebruik van deze Producten die gefactureerd zijn.

6.3.2 Enkele Producten

Kortparkeerders zijn de grootste groep gebruikers van de Parkeervoorziening. Incidenteel worden door opdrachtgever abonnementen verstrekt aan derden. Bijlage A1 Kwantiteitenoverzicht Parkeervoorziening geeft voor de bepaling van de omvang van het beheertakenpakket een indicatie van de aard en omvang van deze Producten.

Standaard abonnement

Abonnementen welke gedurende gehele week (24 uren) of gedurende een deel van de week (bijvoorbeeld ma t/m vrij 07.00-19.00uur) toegang verlenen tot een Parkeervoorziening. Voor deze abonnementen wordt een vast bedrag per periode doorbelast (middels factuur) door opdrachtgever.



7 Administratie

7.1 Inleiding

De Opdrachtnemer voert een betrouwbare (juiste, tijdige en volledige) administratie (operationeel en financieel) van alle door hem uitgevoerde werkzaamheden, die betrekking hebben op aan de Opdrachtgever toebehorende gelden en eigendommen.

7.2 Taken en verantwoordelijkheden

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het administratieve beheer van de Parkeervoorziening. Hieronder wordt mede verstaan: de administratie vanuit het PMS met betrekking tot de (registratie van de) inzameling van alle directe parkeergelden;

De Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO/IC) van Opdrachtnemer wordt in overeenstemming met de wensen van de Opdrachtgever opgesteld. Administratieve werkzaamheden met betrekking tot het plaatsen van opdrachten en het doen van inkopen bij leveranciers is onderdeel van dit PvE. Hierbij hanteert de Opdrachtgever de in de volgende paragrafen beschreven uitgangspunten. De Opdrachtnemer neemt in het op te stellen Bedrijfsplan de procedures op waaraan de AO/IC zal voldoen.

7.2.1 Doel AO/IC-maatregelen

Het doel van de AO/IC-maatregelen is om de betrouwbaarheid (juistheid, tijdigheid en volledigheid) van uitgaven en (registratie van) inkomsten van de Parkeervoorziening te waarborgen. De AO/IC-maatregelen en de uitvoering daarvan met betrekking tot de uitgaven valt volledig onder de verantwoording van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid van de registratie van inkomsten in het PMS. De Opdrachtnemer zal de betreffende AO/IC-maatregelen moeten beschrijven. Hierbij moet in ieder geval gedacht worden aan een beschrijving van de volgende processen:

- 1 de bij de uitvoering van de Opdracht door de Opdrachtnemer in zijn organisatie aanwezige functiescheiding;
- 2 de maatregelen die de Opdrachtnemer neemt ter voorkoming van het verlies van gegevens/transactiedata (PMS);
- 3 het inkopen van leveringen en diensten (waaronder verplichtingen en betalingen);
- 4 het verantwoorden van handelingen met financiële gevolgen.

Wat betreft controle geldstromen geldt dat:

- 1 de elektronische betaaltransacties (pin, creditcard en op termijn mogelijk OV-Chipkaart) door de Transactieverwerker van de Opdrachtgever worden uitgelezen. De Opdrachtnemer

controleert dagelijks of de uitlezing is geschied en neemt zo nodig maatregelen om verstoringen te verhelpen, zodat de kaartlezers altijd functioneren; Bij storingen wordt dit onverwijld vermeldt aan Opdrachtgever en Opdrachtnemer vermeldt.

7.3 Opdrachtverlening aan derden

Ten behoeve van het uitvoeren van het beheer van de Parkeervoorziening, kan de Opdrachtnemer (indien nodig) onder voorwaarden een opdracht verstrekken aan derden voor het uitvoeren van de volgende activiteiten:

- 1 het verrichten van preventieve werkzaamheden;
- 2 het opheffen van technische storingen;
- 3 het verrichten van herstelwerkzaamheden;
- 4 de inkoop van gebruiksmaterialen en verbruiksmaterialen;
- 5 andere rechtshandelingen namens de Opdrachtgever in het kader van het beheer, zoals al dan niet toegang verlenen tot de parkeervoorziening, handhavend optreden wanneer iemand het verschuldigde parkeergeld niet voldoet, schademeldingen e.d.

De voorwaarden waaronder een opdracht verstrekt mag worden zijn:

- 1 bij een opdrachtwaarde van een niet repeterende opdracht, die lager is dan € 1.500,- (exclusief btw) geldt:
 - voor het verrichten van werkzaamheden mag de Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming opdracht verlenen aan een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde dienstverlener;
 - voor de inkoop van gebruiksmiddelen en verbruiksmiddelen mag de Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming opdracht verlenen aan een door de Opdrachtgever vastgestelde leverancier;
- 2 bij alle opdrachten met een opdrachtwaarde die hoger is dan € 1.500,- (exclusief btw) geldt:
 - voor het laten verrichten van werkzaamheden door een derde, dient de Opdrachtnemer vooraf schriftelijk/per e-mail toestemming te vragen bij en deze schriftelijk/per e-mail te hebben verkregen van de Opdrachtgever. Deze derde is, indien mogelijk, een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde dienstverlener;
 - voor de inkoop van gebruiksmiddelen en verbruiksmiddelen bij een derde, dient de Opdrachtnemer vooraf toestemming te vragen bij de Opdrachtgever. Deze derde is, indien mogelijk, een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde leverancier.
- 3 indien het verzoek om toestemming tot gevolg heeft dat de schade tussentijds wordt vergroot of extra schade kan ontstaan, dan mag de Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming een derde inschakelen. Deze derde is, indien mogelijk, een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde dienstverlener;

- 4 de Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het begeleiden en controleren van werkzaamheden die worden uitgevoerd door derden;
- 5 de Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het ontvangen van gebruiksmaterialen en verbruiksmaterialen en de opslag hiervan in de Parkeervoorziening;
- 6 in de rapportage dient achteraf verantwoording te worden afgelegd omtrent de verstrekte opdrachten aan derden.

8 Samenwerking en rapportage

8.1 Inleiding

Voor alle communicatie omtrent operationele werkzaamheden die de Opdracht betreffen, wenst de Opdrachtgever contact te onderhouden met één contactpersoon namens de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de Opdracht en na afloop daarvan verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke aangelegenheden van de Opdrachtgever. Alle Bedrijfsmiddelen, goederen en informatie (administratie, transactiedata) waarover de Opdrachtnemer beschikking krijgt aangaande de uitvoering van de Opdracht, zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal deze goederen op de dag waarop de Opdracht eindigt wederom aan de Opdrachtgever ter beschikking stellen. Wanneer tijdens de uitvoering van de Opdracht de Opdrachtgever de rapportage wenst te wijzigen, zal dit in overleg met de Opdrachtnemer gebeuren.

8.2 Overlegstructuur en frequentie

De Opdrachtnemer neemt een overzicht van de benodigde overlegvormen, aanwezig, een agenda met voor een overlegvorm relevante onderwerpen en hun frequenties op in het Bedrijfsplan (zie paragraaf 9.3).

In ieder geval dienen de volgende overleggen tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer plaats te vinden:

- 1 een opstartoverleg bij aanvang van de Overeenkomst tussen de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer en andere belanghebbende uitvoerende partijen;
- 2 in de Implementatiefase en de eerste maand van de looptijd van de Overeenkomst, zullen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, indien nodig wekelijks, overleggen over de opstart en de uitvoering van de Overeenkomst;
- 3 minimaal 1 x per maand vindt operationeel overleg en afstemming plaats tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever;
- 4 minimaal 2 x per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, waarin onder andere het niveau van de dienstverlening op basis van onder meer de Service Level Agreement (SLA) op de agenda staat. Evaluatieonderwerpen zijn onder andere de uitvoering van de Opdracht conform het PvE, de rapportages, de actuele financiële situatie ten opzichte van de begroting, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.

De Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het beleggen van de verschillende overleggen en verzorgt (indien van toepassing) binnen 7 dagen na het overleg voor de verslaglegging. In overleg kan de frequentie van overleggen (tijdelijk) worden aangepast.

De Opdrachtgever controleert de rapportages en de verslaglegging die de Opdrachtnemer in het kader van de samenwerking opstelt.

Jaarlijks zal de Opdrachtgever – samenvallend met de rapportage over het vierde kwartaal – de score berekenen die volgt uit de formules in de SLA (zie ook hoofdstuk 11 Monitoring dienstverlening) waarmee bepaald wordt of de Opdrachtnemer de Overeenkomst naar behoren heeft uitgevoerd.

8.2.1 Bereikbaarheid Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer verstrekt de Opdrachtgever telkens wanneer deze wijzigt een organogram met actuele contactpersonen en relevante contactgegevens (minimaal telefoonnummer en e-mailadres).

De Opdrachtnemer garandeert de Opdrachtgever dat in geval van incidenten en Calamiteiten een contactpersoon uit zijn eigen organisatie met kennis van de Overeenkomst en de uitvoering van de Opdracht altijd direct telefonisch bereikbaar is.

8.3 Klachtenafhandeling

Afhandeling van klachten met betrekking tot het functioneren van de parkeergarage vindt plaats door de Opdrachtnemer. Mocht een klant onterecht te veel parkeergeld betaald hebben, dan dient de Opdrachtnemer het teveel betaalde parkeergeld te verrekenen met de klant. De Opdrachtnemer kan vervolgens deze kosten (per kwartaal) doorbelasten aan de Opdrachtgever. Deze kosten dienen op een aparte factuur te worden ingediend bij de Opdrachtgever. Het factuuradres voor de doorbelasting van teveel betaalde parkeergelden is facturen.dso@denhaag.nl. Voor de verdere eisen aangaande de facturatie zie de aanbestedingsleidraad.

Afhandeling van klachten met betrekking tot het functioneren van personeel van de Opdrachtnemer worden per omgaande gemeld bij de Opdrachtgever voorzien van een concept beantwoording voor de klager. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer na afhandeling in kennis van de conclusie.

Opdrachtnemer neemt alle ontvangen klachten (zowel schriftelijk als mondeling) op in het digitaal logboek.

8.4 Rapportagestructuur algemeen

De Opdrachtnemer overlegt een rapportage over de voorgaande maand. Na afloop van een kalenderjaar levert de Opdrachtnemer een jaarrapportage met een accountantsverklaring. Uit de opbouw van deze rapportages dient duidelijk de onderlinge samenhang tussen de verschillende activiteiten te blijken.

De kritische bedrijfsprocessen worden door de Opdrachtnemer op een gestructureerde wijze middels standaard (registratie)formulieren vastgelegd.

In de maandrapportage wordt de gevraagde informatie op postniveau geleverd over de betreffende maand. De informatie wordt cumulatief opgebouwd, zodat informatie over de voorgaande maanden in het betreffende jaar eveneens in de rapportage zijn opgenomen. Bij de samenstelling wordt gebruik gemaakt van de transactiegegevens in het PMS en/of administratie. Hierin worden belangrijke stuurgegevens opgenomen met betrekking tot bezetting, omzetten, typen verkochte en geactiveerde Producten, nultarieven/slagboomhandelingen, stortingen, klachten, urenoverzichten, een weergave van het Logboek etc.

De rapportage wordt in schriftelijke en digitale vorm beschikbaar gesteld. Bijvoorbeeld als bijlage per e-mail met een gangbaar formaat, zoals Word-, Excel- of pdf- formaat. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie uitsluitend bij de Opdrachtgever bekend is.

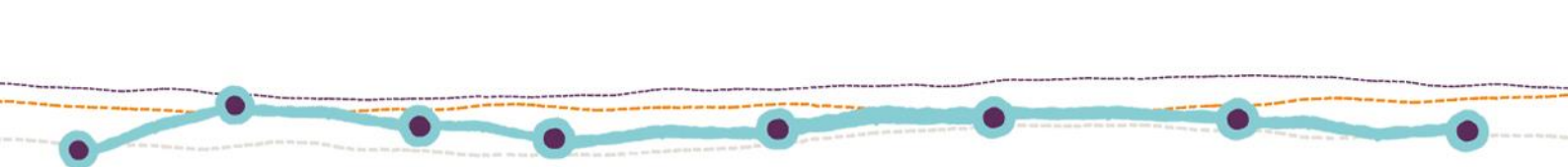
8.4.1 Rapportage eisen

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de volledige rapportage aan de Opdrachtgever omtrent relevante financiële en operationele onderwerpen aangaande de uitvoering van de Opdracht. De eisen die naast het genoemde in hoofdstuk 8.3 aan de rapportage worden gesteld zijn:

- 1 de maandrapportage dient uiterlijk de 10e van de daaropvolgende maand ontvangen te zijn bij de Opdrachtgever;
- 2 de maandrapportage bevat minimaal:
 - omzetgegevens per product per periode;
 - bezettingsgegevens per maand, gemiddelde per dag per uur van de dag.
 - een gedetailleerd (financieel) overzicht van de uitgifte/inname en/of het gebruik in (aantal en/of tarief) van de Producten per dag, gespecificeerd naar afnemer;
 - een (operationeel) overzicht van bijzondere handelingen (o.m.: nultarieven, handmatige slagboomhandelingen);
 - een overzicht van de technische staat van de Bedrijfsmiddelen en de beschikbaarheid van de Parkeervoorziening;
 - een overzicht van de incidenten en Calamiteiten en de door Opdrachtnemer verzorgde opvolging en het behaalde resultaat;
 - een overzicht van de relevante/bijzondere klantcontacten (bijvoorbeeld: wensen, klachten, schades);
 - een overzicht van de door leveranciers verrichte werkzaamheden;
 - een overzicht van de ingezette uren;
- 3 de jaarrapportage dient eenmaal per jaar aan de Opdrachtgever te worden overlegd, maximaal 2 kalendermaanden na afloop van het betreffende kalenderjaar. Uitgaande van de start van de operationele fase van de Opdracht per 1 maart 2021, zal de eerste jaarrapportage een periode van 10 maanden bevatten;
- 4 de jaarrapportage bevat minimaal:

- a een beknopte managementsamenvatting van de voor de Opdrachtgever meest relevante zaken;
- b een volledige samenvatting van de maandrapportages over betreffende periode conform het in nader overleg vast te stellen informatieprofiel;
- c de in paragraaf 8.4 vermelde accountantsverklaring.

Indien de Opdrachtgever naast de hiervoor genoemde rapportages vragen heeft aangaande de uitvoering van de Opdracht, dient de Opdrachtnemer deze direct te beantwoorden.



9 Opstartactiviteiten en Bedrijfsplan

9.1 Inleiding

De Opdrachtnemer dient zijn organisatie voor te bereiden om vanaf 1 maart 2021 uitvoering te kunnen geven aan de Opdracht. De Opdrachtgever wijst de Opdrachtnemer met nadruk op zijn verantwoordelijkheid om ook tijdens piekmomenten de beheertaken uit te voeren, op een dusdanige wijze dat de kwaliteit van de dienstverlening op een hoog niveau geborgd is en een continu gebruik van de Parkeervoorziening mogelijk is volgens de door de Opdrachtnemer aangeboden wijze.

9.2 Bedrijfsplan

Ter voorbereiding op de overdracht van de beheertaken aan de Opdrachtnemer stelt de Opdrachtnemer een volledig Bedrijfsplan op voor de Parkeervoorziening.

Na de definitieve gunning vangt de Implementatiefase (zie paragraaf 9.6) aan en krijgt de beoogde Opdrachtnemer vier weken de tijd om het Bedrijfsplan op te leveren aan de Opdrachtgever. Hierna heeft de Opdrachtgever twee weken de tijd het ingediende Bedrijfsplan te beoordelen.

Bij het uitblijven van goedkeuring op het Bedrijfsplan door de Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer twee weken hersteltijd. Indien na de hersteltijd Opdrachtgever het Bedrijfsplan andermaal niet goedkeurt, zal de overeenkomst worden beëindigd. Opdrachtgever zal dan onder verwijzing naar de gestanddoeningsperiode zoals beschreven onder par. 4.10 van de offerteaanvraag Beheer parkeergarages Roermond, een overeenkomst aangaan met de als nummer 2 geëindigde inschrijver en start dan met deze partij de voornoemde procedure tot goedkeuring van het Bedrijfsplan.

Wanneer Opdrachtnemer goedkeuring op het ingediende Bedrijfsplan heeft ontvangen, mag Opdrachtnemer de afgegeven (éénmalige) kosten bij de Opdrachtgever in rekening brengen.

9.3 Volledig Bedrijfsplan

De volledige Bedrijfsplannen met betrekking tot de Parkeervoorziening bevatten een omschrijving van de Opstartactiviteiten en de wijze waarop de Opdrachtnemer invulling zal geven aan een uniforme uitvoering van de Opdracht.

In ieder Bedrijfsplan zijn minimaal de onderstaande onderdelen 1 tot en met 6 uitgewerkt:

- 1 een omschrijving van de Opstartactiviteiten (zie 9.4);
- 2 een beschrijving van de financiële processen met betrekking tot onder meer de diverse Producten en de opdrachtverlening aan derden;

- 3 een beschrijving van de operationele processen met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht;
- 4 de inrichting van de administratie en een overzicht van de rapportages aan de Opdrachtgever;
- 5 de beschrijving van de organisatie van de uitvoering van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden;
- 6 het calamiteitenplan;
- 7 een draaiboek moet worden opgenomen voor het beheer op drukke momenten en de invloed hiervan op (en de flexibiliteit van) het beheer van de parkeervoorziening.

9.4 Omschrijving Opstartactiviteiten

Deze omschrijving is onderdeel van het Bedrijfsplan en laat zien welke activiteiten de Opdrachtnemer onderneemt om zijn eigen organisatie tijdig in orde te maken voor de te verrichten Opdracht.

De omschrijving van de Opstartactiviteiten bevat tenminste de volgende onderdelen:

Opstartactiviteiten:

een omschrijving van de activiteiten die de Opdrachtnemer zal ondernemen, om tijdig in staat te zijn om vanaf 1 maart 2021 de te verrichten taken op de door hem aangeboden wijze uit te voeren.

Omgang met Risico's:

een omschrijving van de risico's die Opdrachtnemer ziet en een voorgestelde aanpak.

Betrokkenheid belanghebbenden:

kennismaking met en informeren van klanten.

9.5 Beoordeling (volledig) Bedrijfsplan

Bij de beoordeling van het (volledige) Bedrijfsplan zal de Opdrachtgever, op basis van de Opdracht, toetsen op de volledigheid en haalbaarheid voor wat betreft de gevraagde opstart- en beheerwerkzaamheden in de pre-operationele en operationele fase van de Opdracht. Daarbij zal de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer vragen om op basis van het Bedrijfsplan concreet en overtuigend aan te tonen dat hij, om succesvol op 1 maart 2021 met de operationele fase te kunnen starten, daar waar volgens de planning nodig reeds tijdig adequate actie heeft ondernomen.

Tijdens de beoordeling wordt onder andere getoetst of:

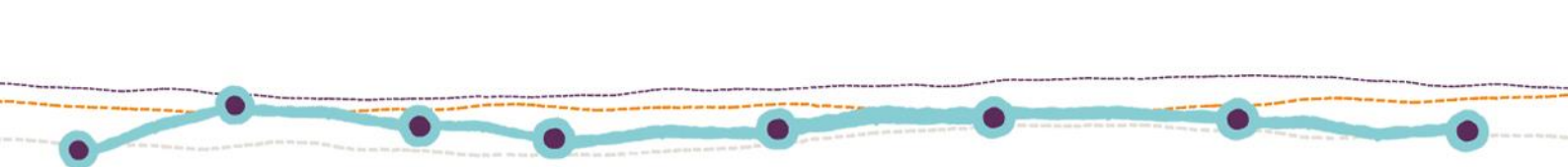
de omschrijving van de Opstartactiviteiten volledig is en wel alle voorbereidingen zijn getroffen om vanaf start operationele fase uitvoering te kunnen geven aan de Opdracht conform het Bedrijfsplan; het Bedrijfsplan verder aanknopingspunten biedt op basis waarvan de dienstdoende beheerder (tijdig) kennis zal hebben van:

- het beoogde kwaliteitsniveau van de dienstverlening;
- de Bedrijfsmiddelen;
- de financiële en operationele werkprocessen;
- de werking van het PMS en de PA;
- het beheer en Onderhoud van de PA en het PMS.

9.6 Implementatiefase

Gedurende de Implementatiefase zal, ter voorbereiding op de zelfstandige uitvoering van de Opdracht, de Opdrachtnemer naar eigen inzicht de mogelijkheid hebben om het in te zetten personeel kennis te laten maken met de Parkeervoorziening(en), de daar aanwezige PA en overige installaties. De ingezette uren mogen tegen het tarief zoals in het Prijzenblad onder de kop Voorbereidingskosten worden gefactureerd. Het bezoek (of de meerdere bezoeken) aan de Parkeervoorziening(en) vindt plaats in overleg met Opdrachtgever.

Tijdens de bovengenoemde bezoeken en eventuele trainingen is de zittende dienstverlener nog in functie. De zittende dienstverleners (o.m.: beveiliging, schoonmaak) blijven gedurende deze periode volledig eindverantwoordelijk voor hun werkzaamheden.



10 Organisatie

10.1 Inleiding

Het beheer van de Parkeervoorziening dient professioneel te worden aangepakt. Er worden door de Opdrachtgever hoge eisen gesteld aan een goed geborgde bedrijfsvoering en aan de beheerders. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om zijn personeel ten tijde van de uitvoering van de in de Opdracht overeengekomen werkzaamheden, zonder schriftelijke toestemming vooraf, werkzaamheden voor zichzelf of voor een andere opdrachtgever te laten verrichten.

10.2 Personeel

De Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat, bij de uitvoering van de Opdracht, is gericht op het inzetten en behouden van professioneel, bevoegd, kundig en gemotiveerd personeel met de juiste klantgerichte instelling. Daarbij draagt de Opdrachtnemer zorg voor vakinhoudelijke ondersteuning van zijn personeel bij de uitvoering van de Opdracht.

10.2.1 Overgang van onderneming

Bij de overgang van het beheer van Parkeervoorziening van de ene beheerder naar de andere beheerder, zou sprake kunnen zijn van overgang van onderneming. Zekerheid op dat gebied kan Opdrachtgever niet geven. De beoordeling óf er sprake is van overgang van onderneming is een eigen verantwoordelijkheid van de Inschrijvers.

10.2.2 Opleiding en vaardigheden personeel

Een opleidingsbeleid dat gericht is op het werven, behouden en opleiden van personeel, maatregelen ter beperking van het ziekteverzuim en de naleving van wettelijke regels (onder meer ARBO- wetgeving en naleving arbeidsvoorwaarden) maken deel uit van het personeelsbeleid.

De Opdrachtnemer zet bij voorkeur een vast team in, wat inhoudt dat personeel per Parkeervoorziening waar zij worden ingezet voor tenminste 8 uur per week aanwezig is, en beschikken over een gedegen kennis van de Bedrijfsmiddelen en het Bedrijfsplan. Gezien de omgeving (zie ook Bijlage A1 Kwantiteitenoverzicht Parkeervoorziening) waarin de beheerder moet opereren, wordt verwacht dat de beheerder actief kan anticiperen op:

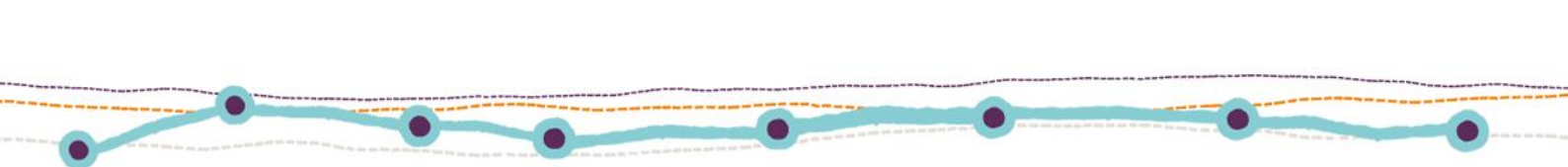
- 1 de hoeveelheid handelingen in kort tijdsbestek;
- 2 de mate van maatwerk dat per klant moet worden verricht;
- 3 de vereiste administratieve werkzaamheden.

Eisen gesteld aan de aanwezige beheerder.

De eisen die worden gesteld aan de beheerder en ander personeel dat de beheerwerkzaamheden uitvoert in de Parkeervoorziening zijn:

- 1 de beheerder dient de volgende eigenschappen/kenmerken te hebben:
 - MBO werk- en denkniveau;
 - klantgericht en klantvriendelijk;
 - correct;
 - stressbestendig;
 - professioneel;
 - uniform gekleed; indien de Opdrachtgever ertoe overgaat tot het ter beschikking stellen van eigen uniforme werkkleding, conformeert Opdrachtnemer zich aan het gebruik van deze kleding door het door hem in te zetten personeel;
 - representatief. NB: Roken in de Beheerderruimte en de overdekte Parkeervoorziening is nergens toegestaan. Dit geldt ook voor alle gebouwen van de Opdrachtgever;
 - in verband met de handelingen met betrekking tot de camerabeelden bekend zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
 - het beheersen van minimaal de Nederlandse taal in woord en geschrift; wanneer het personeel beschikt over goede mondelinge communicatievaardigheden in de Duitse taal is dit een pré;
 - het beschikken over basisvaardigheden computer en het werkpakket MS Office voor zover noodzakelijk voor het dagelijks beheer.
- 2 de beheerder dient bij aanvang van de werkzaamheden in de Parkeervoorziening minimaal in het bezit te zijn van:
 - een certificaat met betrekking tot het uitvoeren van Onderhoud aan PA;
 - het diploma Bedrijfshulpverlening (BHV);
 - een van overheidswege verstrekte niet belastende verklaring omtrent het gedrag (VOG Natuurlijk Persoon), niet ouder dan 6 maanden.
- 3 de beheerder dient zich uitsluitend bezig te houden met het uitvoeren van de beheertaken in de meest brede zin des woord. Het is de beheerder uitdrukkelijk niet toegestaan binnen de Parkeervoorziening andere werkzaamheden, werkzaamheden voor derden en/of studieactiviteiten te verrichten, gebruik te maken van (eigen) tablets, phablets, laptops, smartphones e.d.

De opdrachtgever behoudt het recht om inzet van medewerkers te weigeren die mogelijk niet opnieuw een VOG kunnen ontvangen, of als er bij hem gerede twijfel bestaat over de integriteit van de betrokken medewerker



11 Monitoring dienstverlening

11.1 Inleiding

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan professioneel opdrachtgeverschap en zal de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening en de samenwerking met de Opdrachtnemer structureel monitoren. Hiervoor zal de Opdrachtgever gebruik maken van de (concept) Service Level Agreement (SLA).

11.2 Service Level Agreement (SLA)

Dit PvE geeft een beschrijving van het minimale niveau van de dienstverlening op onderdelen. Ter borging van het nakomen van het door de Opdrachtnemer in de Inschrijving geboden dienstverleningsniveau, zal een SLA onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. Deze SLA kan worden uitgebreid met andere onderdelen.

11.3 Niveau dienstverlening

De vaststelling van de score in de SLA geschiedt over de periode van een jaar. De score wordt binnen 3 maanden na afloop van het jaar bepaald. Indien uit de metingen blijkt dat niet minimaal het overeengekomen niveau wordt geleverd, zal Opdrachtnemer hiervoor een boete aan de Opdrachtgever voldoen. Deze boete is uitgedrukt in een percentage van de totale jaarlijkse vergoeding voor het beheer (exclusief meer/minderwerk) zoals in de prijsaanbieding is opgenomen. De hoogte van de boete is afhankelijk van de mate waarin niet wordt voldaan aan het minimaal overeengekomen niveau van dienstverlening. Indien uit de SLA een boete voortvloeit, zal deze boete met de eerstvolgende factuur worden verrekend, of indien geen factuur meer zou volgen, wordt deze binnen 1 maand na vaststelling van de boete door de Opdrachtnemer voldaan.

Het niveau van dienstverlening wordt gemeten op de volgende onderdelen:

Omschrijving	Weging in procenten
Rapportage	20%
Klantgericht optreden	40%
Staat parkeervoorziening	40%
Totaal	100%

Tabel 1 Meting niveau van dienstverlening

Naast wat is vastgelegd in deze SLA, geldt onverkort dat de Opdrachtgever de dienstverlening jaarlijks – of vaker indien daartoe aanleiding is – zal beoordelen ten opzichte van het PvE en de offerte van de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtnemer in gebreke is, zal de Opdrachtgever hem hiervan schriftelijk in kennis stellen en een redelijke termijn stellen om de gebreken te verhelpen.

Indien de Opdrachtnemer in gebreke blijft, kan dit aanleiding zijn de Overeenkomst te ontbinden zonder dat hieruit enig recht voor de Opdrachtnemer op schadevergoeding kan voortvloeien.

11.3.1 Rapportage

De Opdrachtgever zal minimaal vier maal per jaar een door de Opdrachtnemer verzorgde maandrapportage en één maal de jaarrapportage controleren op zijn betrouwbaarheid (juist, tijdig en volledig). Na overleg met de Opdrachtnemer wordt door de Opdrachtgever vastgesteld wat de inhoud van de maand- en jaarrapportage zal zijn en wat daarmee het maximaal te behalen aantal punten is.

Formule:

$$\frac{\text{aantal met de rapportages behaalde punten}}{\text{maximaal aantal met de maandrapportages te behalen punten}} * 100\% = \text{score}$$

11.3.2 Klantgericht optreden

Onderdeel A

Door of namens de Opdrachtgever zal minimaal vier maal per jaar de klanttevredenheid onderzocht worden. Na overleg met de Opdrachtnemer wordt door de Opdrachtgever een methode vastgesteld op basis waarvan het klantgericht optreden van de medewerkers van de Opdrachtnemer wordt gemeten en waarbij een maximaal te behalen aantal punten wordt vastgesteld. Onderdelen waarop de klantbenadering wordt gemeten zijn onder meer: de naleving van de klachtenprocedure, het aantal en aard klachten over medewerkers van de Opdrachtnemer, het repeterende karakter en de snelheid klachtafhandeling.

Formule:

$$\frac{\text{aantal in klantgerichtheidsonderzoek(en) behaalde punten}}{\text{maximaal aantal in klantgerichtheidsonderzoek(en) te behalen punten}} * 100\% = 50\% \text{ van de score}$$

Onderdeel B

De eisen gesteld aan responstijden klantcontacten, waardoor de verbinding niet tot stand kan komen en waarvan de oorzaak buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt, worden bij de beoordeling buiten beschouwing gelaten. Opdrachtgever zal ter controle minimaal vier keer per jaar

een bereikbaarheidstest uitvoeren. De resultaten hiervan worden binnen een redelijke termijn aan de Opdrachtnemer medegedeeld.

Formule:

<u>aantal geregistreerde oproepen binnen de gestelde eis</u>	* 100% = 50% van
aantal geregistreerde oproepen	de totaalscore

De score van onderdeel A en onderdeel B bij elkaar opgeteld, vormen de totale score voor het onderdeel Klantgericht optreden.

11.3.3 Staat van de parkeervoorziening

Onderdeel A

De Opdrachtgever initieert minimaal zes controlerondes per jaar om het in de Opdracht beschreven schoonmaakonderhoud te beoordelen. Per controleronde worden tien willekeurige onderdelen uit de lijst met schoonmaakwerkzaamheden gekozen, die in het afgelopen etmaal moeten zijn uitgevoerd. Een controleronde levert een percentage tussen 0 en 100% op. De score is gelijk aan het gemiddelde van alle controlerondes.

Formule:

<u>totaalscore van alle controlerondes</u>	* 100% = 50%
totaal aantal controlerondes	van de score

Onderdeel B

Voor aanvang van de dienstverlening stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen een checklist samen. De Opdrachtgever initieert maximaal vier controle rondes per jaar, die zullen plaatsvinden op basis van deze checklist. De Opdrachtnemer zal één uur voor aanvang van een controleronde door de Opdrachtgever worden ingelicht. Controlerondes worden door een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever en een vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer verricht. Een controleronde levert een percentage tussen 0 en 100% op. De score is gelijk aan het gemiddelde van alle controlerondes.

Formule:

<u>totaalscore van alle controlerondes</u>	* 100% = 50 %
totaal aantal controlerondes	van de score

De score van onderdeel A en onderdeel B bij elkaar opgeteld, vormen de totale score voor het onderdeel Staat van de parkeervoorziening.

11.4 Boeteregeling

Jaarlijks zal op basis van de behaalde scores vastgesteld worden of er sprake is van een te verrekenen boete. Hiertoe worden de scores van de SLA regeling ingevuld in de onderstaande tabel. Zowel voor de berekende scores, als voor het resultaat van de vermenigvuldiging van de weging met de berekende scores, geldt dat wordt afgerond op één decimaal.

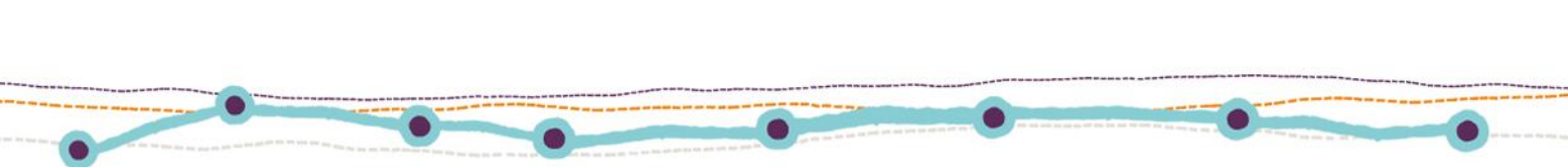
Onderdeel	Weging	Score	Resultaat
Rapportage	20%	100	20
Klantgericht optreden	40%	100	40
Staat parkeergarage	40%	100	40
Totaal	100%	300	100

Tabel 2 Beoordelingscriteria SLA

Totaalscore	Boete
> 98,0%	Geen
97,01%-98,0%	1% van de jaarlijkse beheervergoeding
96,01%- 97,0%	2% van de jaarlijkse beheervergoeding
95,01%- 96,0%	3% van de jaarlijkse beheervergoeding
93,01%-95,0%	6% van de jaarlijkse beheervergoeding

Tabel 3 Boete ten opzichte van totaalscore

In het geval waarin de totaalscore kleiner dan of gelijk is aan 93,0% zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een ingebrekestelling versturen. Omdat hiermee is vastgesteld dat Opdrachtnemer niet de door Opdrachtgever gewenste hoge en constante kwaliteit van dienstverlening biedt, zal Opdrachtgever, teneinde het dienstverleningsniveau op korte termijn weer op acceptabel niveau te krijgen, een herstelperiode aan Opdrachtnemer opleggen. Over deze herstelperiode zal een totaalscore worden bepaald. Wanneer de totaalscore over deze verkorte periode wederom kleiner dan of gelijk is aan 94% dan staat het de Opdrachtgever vrij de opdracht te ontbinden en zal Opdrachtgever door Opdrachtnemer hiervoor schadeloos gesteld worden.



12 Bijlagen

Bijlagen zijn separaat bijgevoegd.

Bijlage A1	Kwantiteitenoverzicht Turfmarktgarage
Bijlage A2	Overzicht Beheer Installaties Turfmarktgarage
Bijlage B	Plattegronden Turfmarktgarage
Bijlage C	Programma van Eisen Schoonmaaktaken
Bijlage D	Onderhoudsovereenkomst TMC



Een wereld te winnen.

©2020, Spark B.V.

info@spark-parkeren.nl, 2266 AD Leidschendam

tel +31 (0)70 317 70 05

Behoudens de door de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit dit document worden verveelvoudigd (waaronder begrepen het opslaan in een geautomatiseerd gegevensbestand) of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Spark B.V. Alle rechten voorbehouden.

All rights reserved. No parts of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without prior written permission of Spark B.V.

Aan de inhoud van dit document kunnen geen rechten worden ontleend. Spark B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voortvloeiend uit eventuele onjuistheid of onvolledigheid van de in dit document vermelde informatie.



Spark

PICKNICKEN!

Bello kom hier

EVEN ONTHAASTEN

TARPECUEN

IK ZIE EEN
KAFOUWTER

KOM MEE
NAAR BUITEN

EEN WERELD TE WINNEN

IK GA ZONDAG LEKKER
AAN DE TUIN WERKEN

WAANZINNIG GROEN

OP SACARI

D'R OP JIJ