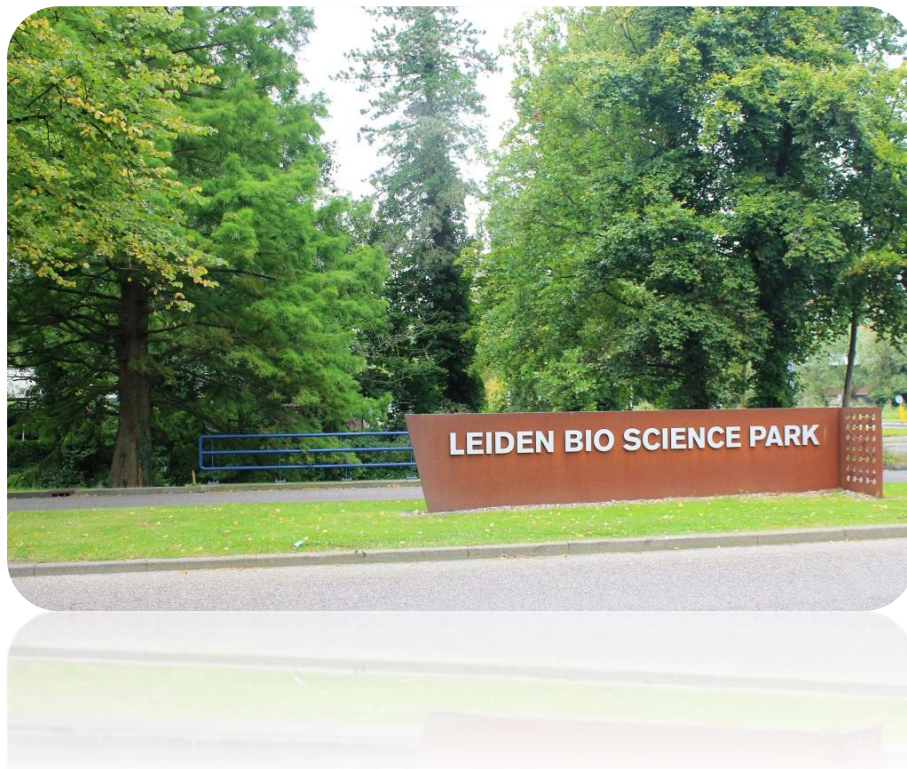




**Universiteit
Leiden**

**Programma van Eisen
Parkeerbeheer
Universiteit Leiden**



Penvoerder: Vastgoedbedrijf Universiteit Leiden
Rapenburg 70
2311 EZ Leiden
www.vastgoed.leidenuniv.nl
december 2021
Versie 1.0

Inhoudsopgave

1	Kader	5
1.1	Inleiding.....	5
1.1.1	Aard van de samenwerking	6
1.2	Parkeerproducten en -voorzieningen.....	6
1.2.1	Situatieschets.....	6
1.2.2	Fasering ingebruikname Parkeervoorzieningen	8
1.3	Optioneel Parkeerbeheer Parkeergarage Rijnveste	9
2	Eisen aan de dienstverlening.....	10
2.1	Taakverdeling Opdrachtgever-Opdrachtnemer	10
2.2	Algemene eisen gesteld aan de dienstverlening	10
2.3	Bedrijfsplan	12
2.4	Verantwoordelijkheden betreffende inzet medewerkers.....	13
2.5	Dagelijks beheer Parkeervoorziening	14
2.5.1	Beheer vanuit de Beheerdersruimte	16
2.5.2	Controle van de Parkeervoorziening	17
2.5.3	Handelen bij Calamiteiten	18
2.5.4	Sleutelbeheer	19
2.6	Schoonmaakwerkzaamheden	19
2.6.1	Schoonmaakapparatuur en -middelen	20
2.6.2	Gladheidbestrijding	21
2.7	Onderhoud	21
2.7.1	1e-lijnsonderhoud PMS en PA	22
2.7.2	2e-lijns Onderhoud PMS en PA.....	23
2.7.3	Storingsafhandeling	23
2.8	Onderhoudsuitgaven.....	26
2.9	Parkeergelden.....	27
2.9.1	Directe betaling	27
2.9.2	Indirecte betaling	27
2.9.3	Administratie en controle.....	28
3	Personeel, materiaal en middelen.....	29
3.1	Opleiding en vaardigheden personeel	29

3.1.1	Randvoorwaarden gesteld aan in te zetten personeel	30
3.1.2	Parkeren door het in te zetten personeel	31
3.2	Materialen, middelen en huisvesting	31
3.2.1	Materialen.....	31
3.2.2	Verbruiksmiddelen	31
3.2.3	Huisvesting werkzaamheden.....	32
4	Communicatie en samenwerking	33
4.1	Overlegstructuur en frequentie	33
4.2	Rapportage	33
4.2.1	Informatiebeveiliging.....	34
4.2.2	Algemene zaken in het kader van de rapportage	35
4.2.3	Gebruik en staat van de Parkeervoorziening.....	36
4.2.4	Klantcontacten	37
4.3	Klachtenafhandeling	37
4.4	Innovaties en verbeteringen.....	37
4.5	Opstart werkzaamheden.....	38
4.5.1	Implementatieplan/plan van aanpak	38
5	Monitoring kwaliteit van de dienstverlening	39
5.1	Service Level Agreement Parkeerbeheer (SLA)	39
5.2	Metten van de dienstverlening	39
5.2.1	Klantgericht optreden	40
5.2.2	Uitvoering 1e-lijn Onderhoud en aansturing 2e-lijn.....	40
5.2.3	Staat Parkeervoorziening.....	40
5.2.4	Schoonmaak.....	41
5.2.5	Responstijden klantcontacten.....	41
5.2.6	Tijdige en volledige rapportage	41
5.3	Bonus- en malusregeling	41
5.3.1	Wijziging en evaluatie SLA	43
6	Definities van begrippen	44

Bijlage 1	Takenlijst Parkeerbeheer
Bijlage 2	Schoonmaak
Bijlage 3	Bedrijfsmiddelen



Bijlage 4	All-in onderhoudsovereenkomst
Bijlage 5	Prijsformulier
Bijlage 6	Plattegronden Parkeervoorzieningen
Bijlage 7	Meting Beschikbaarheid en SLA-wegingsformulier

1 Kader

1.1 Inleiding

Het Leiden Bio Science Park is een bedrijvenpark dat deels in de gemeente Leiden en deels in de gemeente Oegstgeest ligt. Op het park zijn voornamelijk bedrijven en kennisinstellingen gehuisvest die zich bezig houden met Life Sciences & Health doeleinden. Het merendeel van de grond is in eigendom van de Universiteit Leiden. Het bedrijvenpark wordt ontwikkeld door de afdeling Vastgoed van de Universiteit Leiden. De Universiteit wil op het bedrijvenpark een aantal Parkeervoorzieningen ontwikkelen en realiseren.

Samen met onder andere GGZ Rivierduinen exploiteert de Universiteit Leiden ook een parkeergarage in/onder een vestiging van GGZ Rivierduinen in Leiden, parkeergarage Rijnveste. Het vastgoedbeheer van deze parkeergarage is ondergebracht in een stichting, de VvE Parkeergarage Rijnveste. Het Parkeerbeheer voor deze Parkeervoorziening valt optioneel ook onder de Opdracht. Vanuit de stichting is de afdeling Vastgoed van de Universiteit Leiden penvoerder en treedt in deze aanbesteding ook voor deze Parkeervoorziening op als Aanbestedende dienst. De Parkeerapparatuur en het Parkeermanagementsysteem van de in de scope van de Opdracht vallende Parkeervoorzieningen op het Leiden Bio Science Park (LBSP) zijn of zullen na oplevering ook worden voorzien van nieuwe Apparatuur van leverancier IP Parking. Op dit moment is het parkeerbeheer verdeeld over vele partijen. Voor de toekomst wenst de Opdrachtgever een deskundige marktpartij met kennis en ervaring op het gebied van het beheer van parkeervoorzieningen te selecteren. Dit Programma van Eisen Parkeerbeheer (hierna: PvE) bevat een beschrijving van de minimale inhoud van Parkeerbeheer wat de Opdrachtgever wenst te laten verzorgen.

In dit PvE, en de overige documenten die horen bij het inkoopproces, wordt een aantal begrippen gebruikt. Deze begrippen worden met een hoofdletter geschreven en zijn gedefinieerd in hoofdstuk 6: "Definities".

In het Programma van Eisen (PvE) zijn de eisen opgenomen waar de Opdrachtnemer in het kader van de te sluiten Overeenkomst aan dient te voldoen. Bij de uitvoering van de Opdracht dient Opdrachtnemer te allen tijde te voldoen aan de gestelde eisen voor het naar behoren uitvoeren van de Opdracht. Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn. Met het indienen van een Inschrijving geeft de Inschrijver aan dat hij akkoord gaat met alle in het PvE gestelde eisen.

1.1.1 Aard van de samenwerking

De Opdrachtgever wil een Opdrachtnemer selecteren die met haar werkwijze het gestelde doel (het optimaal faciliteren van parkeerders in de Parkeervoorziening door het aanbieden van klantgerichte dienstverlening) helpt te bereiken. Om dit te verwezenlijken wordt van de Opdrachtnemer een actief participerende rol verwacht op zowel operationeel als commercieel gebied. Opdrachtnemer dient bij de organisatie en uitvoering van het Parkeerbeheer zich te baseren op deze basisvoorwaarden.

Opdrachtgever wil graag dat de Opdrachtnemer zich inspant bij het optimaliseren van het rendement van de Parkeervoorzieningen (aandragen van initiatieven). Dit kan bijvoorbeeld door kosten te besparen bij inkoop of uitvoering van werkzaamheden, of door aanvullende opbrengsten te genereren bij de verkoop van reeds bestaande of nieuwe namens Opdrachtgever te verkopen Parkeerproducten. Tegelijkertijd dient te worden voorkomen dat Opdrachtnemer activiteiten in de omgeving onderneemt die nadelig zijn voor het rendement van de Opdrachtgever.

1.2 Parkeerproducten en -voorzieningen

De Opdrachtgever onderscheidt Parkeerproducten voor bezoekers. Op de sites van de Opdrachtgever, is relevante informatie te vinden over Parkeerproducten, tarieven en de Parkeervoorzieningen voor zover deze nu zijn gerealiseerd. Voor meer uitgebreide informatie over LBSP verwijzen wij u naar de website <https://www.lbspvastgoed.nl/nl/Home/> of naar de website van de penvoerder: <https://www.organisatiegids.universiteit leiden.nl/expertisecentra/vastgoed>

In Bijlage 6, Plattegronden Parkeervoorzieningen, zijn de plattegronden van de parkeervoorziening Rijnveste, Nieuw Rhijnegeest Zuid PG1 fase 2 en Ehrenfestweg opgenomen.

1.2.1 Situatieschets

Het LBSP kent gezamenlijke Parkeervoorzieningen. Deze Parkeervoorzieningen zijn ontstaan met het oog op meer flexibiliteit voor personeel en bezoekers van bedrijven, het efficiënter gebruik kunnen maken van de beschikbare parkeerplaatsen en het goedkoper kunnen realiseren van geconcentreerde parkeerplaatsen. Ten tijde van het schrijven van dit PvE is een groot aantal parkeervoorzieningen in gebruik.

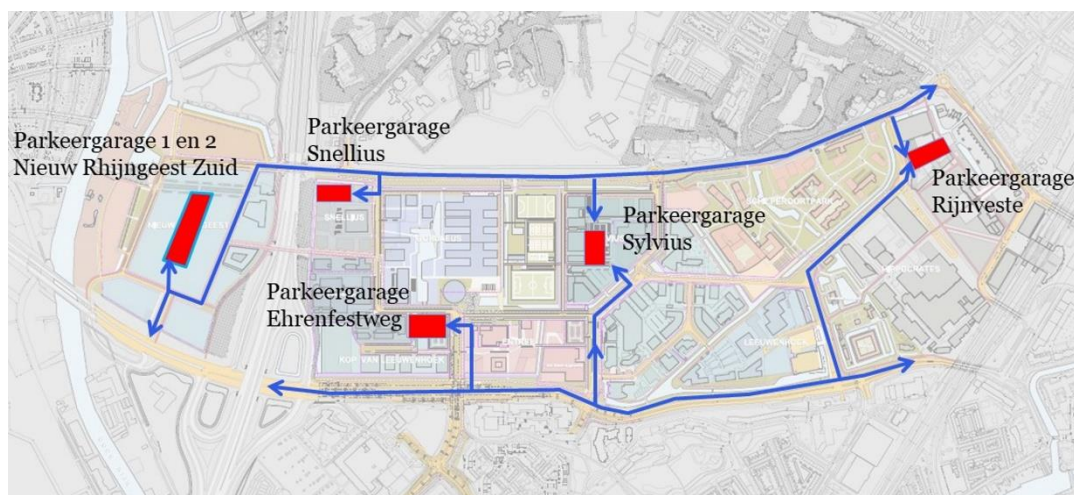
In de eindsituatie is het de bedoeling dat er sprake is van minimaal vier (maar mogelijk 5 of 6) Parkeervoorzieningen die centraal worden aangestuurd vanuit een Beheerderruimte en vanuit een Centrale Meldkamer. Binnen het Bio Science Park wordt autoverkeer geminimaliseerd, de Parkeervoorzieningen zijn vanaf de hoofdwegen langs het park bereikbaar (zie Figuur 1).

Er is een zeer kleine kans dat – op termijn – ook enkele stallingsparkeervoorzieningen uitgerust zullen worden met nieuwe Apparatuur, waarbij mogelijk ook het beheer wordt ondergebracht bij Opdrachtnemer conform dit PvE.

Dit zou dan de volgende locaties kunnen betreffen:

- Parkeervoorziening Maliebaan; Maliebaan 28 te Leiden, ongeveer 270 parkeerplaatsen;
- Parkeervoorziening Gorlaeusgebouw; Einsteinweg te Leiden, ongeveer 170 parkeerplaatsen;

Behalve de locatie Rijnveste (meest rechts op de figuren) zijn alle locaties in eigendom bij de Universiteit Leiden. Parkeervoorziening Rijnveste is in eigendom bij onder andere GGZ Rivierduinen en de Universiteit Leiden.



Figuur 1 beoogde eindsituatie Parkeervoorzieningen en autobereikbaarheid

Voor alle Parkeervoorzieningen geldt dat 24/7 in- en uitrijden mogelijk moet zijn door middel van de Parkeerapparatuur. De gegevens van de ingeplande Parkeervoorzieningen zijn als volgt samen te vatten:

Locatie	Gebruikers	Capaciteit	Soort Parkeervoorziening	Realisatie
Ehrenfestweg fase 1	Kortparkeerders, zakelijk en bewoners	700	Inpandige, natuurlijk geventileerde bovengrondse Parkeervoorziening met 6 parkeerlagen	1 juli 2022 gereed

Ehrenfestweg fase 2	Zelfde als fase 1	200	Uitbreiding naast en geïntegreerd met fase 1	Tussen 2025 en 2030
Sylvius binnengebied	Kortparkeerders en zakelijk	300-400	Open bovengrondse Parkeervoorziening, maaiveld plus 1-2 parkeerlagen	In 2024
Nieuw Rhijngeest Zuid PG1 fase 1	Kortparkeerders, zakelijk en bewoners	400-500	Inpandige, natuurlijk geventileerde bovengrondse Parkeervoorziening met 6-7 parkeerlagen	Eerste kwartaal 2023
Nieuw Rhijngeest Zuid PG1 fase 2	Kortparkeerders, zakelijk en bewoners	200-250	Uitbreiding van de inpandige, natuurlijk geventileerde bovengrondse Parkeervoorziening	Tussen 2025 en 2030
Nieuw Rhijngeest Zuid PG 2	Kortparkeerders, zakelijk en bewoners	500	Inpandige, open, natuurlijk geventileerde bovengrondse Parkeervoorziening	Tussen 2025 en 2030
Snellius	Kortparkeerders en zakelijk	300-400	Bovengrondse parkeergarages met meerdere lagen	Na 2030
<i>Optioneel:</i>				
Rijnveste	Kortparkeerders, zakelijk en bewoners	347	Inpandige, niet natuurlijk geventileerde deels bovengrondse Parkeervoorziening met 2 parkeerlagen	Gerealiseerd

1.2.2 Fasering ingebruikname Parkeervoorzieningen

Het in beheer nemen van de Parkeervoorzieningen is gekoppeld aan de installatie van nieuwe Parkeerapparatuur. Middels een Europese openbare aanbesteding is de leverancier voor deze Parkeerapparatuur geselecteerd, dit is

de firma IP Parking B.V. uit Deurne. De installatie van de Parkeerapparatuur in de Parkeervoorzieningen is vooralsnog als volgt gefaseerd:

- Half 2019: Parkeergarage Rijnveste (voltooid);
- In 2022: Parkeervoorziening Ehrenfestweg, inclusief inrichting van de Beheerderruimte;
- In 2023: Parkeervoorziening Nieuw-Rhijnegeest Zuid (PG1, fase 1);
- In 2024: Parkeervoorziening Sylvius.

Uitgangspunt van de Apparatuur is dat elke Parkeervoorziening wordt aangesloten op een centraal geplaatste server (met back-up) waarop de in de Parkeervoorziening aanwezige Apparatuur is aangesloten en wordt aangestuurd. Daarnaast is het mogelijk om de Apparatuur in elke Parkeervoorziening ook op afstand aan te sturen via een Centrale Meldkamer. Alle PA in een Parkeervoorziening staat met de Beheerderruimte in verbinding. Deze Beheerderruimte zal in de Parkeervoorziening Ehrenfestweg gesitueerd zijn.

Met de leverancier van de Apparatuur is een onderhoudscontract afgesloten voor de duur van 10 jaar, te rekenen vanaf het moment van de oplevering van de Apparatuur. Onder dit contract valt ook het opleiden van de medewerkers die (van of namens) de Opdrachtgever het onderhoud aan en het beheer van de Apparatuur verrichten.

Vanaf het moment van ingebruikname van Parkeervoorziening Ehrenfestweg zal Opdrachtnemer een uitgebreid takenpakket ter uitvoering krijgen. Deze taken zijn vastgelegd in de hiernavolgende hoofdstukken van dit PvE.

1.3 Optioneel Parkeerbeheer Parkeergarage Rijnveste

Parkeergarage Rijnveste is nu voorzien van een eigen parkeermanagementsysteem en servers. Indien de optie voor het parkeerbeheer van parkeergarage Rijnveste NIET wordt gelicht zal deze situatie in stand blijven. Als de optie voor het parkeerbeheer van parkeergarage Rijnveste WEL wordt gelicht zal de Apparatuur van Rijnveste waarschijnlijk worden aangesloten op de centrale servers van LBSP die zullen worden geplaatst in Parkeervoorziening Ehrenfestweg. Dit betekent dat het beheer van Rijnveste naadloos past in het Parkeerbeheer voor LBSP, er is alleen een aparte opdrachtgever voor parkeergarage Rijnveste met separate facturatie en rapportage.

2 Eisen aan de dienstverlening

2.1 Taakverdeling Opdrachtgever-Opdrachtnemer

De Opdrachtgever voert de regie over de uitvoering van het Parkeerbeheer en is verantwoordelijk voor het prijs- en locatiebeleid en (de ontwikkeling van) de Parkeerproducten.

Onder Parkeerbeheer wordt verstaan: Alle activiteiten die nodig zijn om de Parkeervoorzieningen optimaal te laten functioneren. Dat wil zeggen dat de Parkeervoorzieningen voldoen aan het criterium 'schoon, heel, veilig en licht', alsmede dat het gebruik ervan volgens de Algemene Voorwaarden plaatsvindt.

De Opdrachtnemer draagt met de verzorging van het Parkeerbeheer minimaal de verantwoordelijkheid over de volgende operationele processen, welke in de volgende paragrafen nader worden toegelicht¹:

1. Dagelijks beheer van de Parkeervoorzieningen (controlerondes in het teken van 'schoon, heel, veilig en parkeergedrag');
2. Bediening Parkeervoorzieningen, gecentraliseerd (intercom, parkeerinstallatie en cameratoezicht) en/of op afstand;
3. Uitvoeren van operationele werkzaamheden vanuit het Parkeermanagementsysteem (hierna PMS) en de Parkeerapparatuur (hierna: PA) zoals aanpassen capaciteit en vol-/vrij tellingen en zorgdragen voor een zo optimaal mogelijk gebruik van de Parkeervoorzieningen;
4. Het begeleiden en het toezien op de verrichting van het door Opdrachtgever met leverancier gecontracteerde preventief en correctief Onderhoud van PMS en PA en de signalering van gebreken aan andere Bedrijfsmiddelen;
5. Bestelling, aanmaak en uitgifte van Parkeerproducten (zoals: abonnementskaarten, uitrijkaarten, waardekaarten);
6. Schoonmaakwerkzaamheden;
7. Opvolging incidenten (hulp aan de parkeerder, Calamiteiten);
8. Opstellen en aanleveren van operationele en financiële rapportages;
9. Financieel administratief beheer waaronder de rapportage van te factureren abonnementen en/of waardekaarten;
10. Leveren van (ongevraagd) advies op gebied van het Parkeerbeheer.

2.2 Algemene eisen gesteld aan de dienstverlening

11. De Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van haar opdracht steeds als 'goede huisvader' op te treden. Daarbij is Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het handelen of nalaten te handelen van de voor de

¹ In Bijlage 1 is een niet-uitputtend overzicht opgenomen van taken in het kader van het Parkeerbeheer, waarbij is weergegeven wie voor de uitvoering verantwoordelijk is en wie de taak betaalt (budgethouder).

uitvoering van de opdracht door haar (direct en indirect, zoals bijvoorbeeld leveranciers) ingezette personen;

12. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een uniforme wijze van Parkeerbeheer. Hiertoe stelt Opdrachtnemer instructies voor haar personeel op en zorgt dat deze bekend zijn bij en nageleefd worden door haar personeel. Alle instructies behoeven vooraf goedkeuring van de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inhoud. Opdrachtgever stelt op eerste verzoek de meest actuele instructies van de werkzaamheden aan Opdrachtnemer beschikbaar;
13. De Opdrachtnemer draagt zorg voor naleving van de Algemene Voorwaarden door haar personeel, die door de Opdrachtgever zijn opgesteld;
14. De Opdrachtnemer stelt bij de uitvoering van de Opdracht de veiligheid van de klant en het voertuig centraal en zal de klant steeds proactief, servicegericht en klantvriendelijk benaderen;
15. De Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van zijn taken te allen tijde rekening met het doel van de Opdrachtgever om het rendement van de Parkeervoorzieningen en de kwaliteit van de aan de parkeerder geleverde dienstverlening te optimaliseren;
16. Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever dat in geval van Calamiteiten een contactpersoon uit de eigen organisatie met kennis van het contract en de uitvoering van de opdracht te allen tijde (Beheertijden – zie ook Figuur 2) telefonisch bereikbaar is;
17. Opdrachtnemer stelt gedurende Beheertijden ten behoeve van onder meer parkeerders een lokaal storingsnummer beschikbaar. Opdrachtnemer informeert gebruikers van de Parkeervoorzieningen over dit storingsnummer waarvan de kosten voor het gebruik overeenkomen met het lokale beltarief (zonder opslag van kosten);
18. De Opdrachtnemer zal gedurende Bemensingstijden voldoende personele capaciteit beschikbaar stellen om de werkzaamheden overeenkomstig de gestelde eisen uit te voeren;
19. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om extra taken op te dragen. Indien deze binnen de voor het beheer ter plaatse beschikbare tijd kunnen worden uitgevoerd, vindt hiervoor geen verrekening plaats. Deze taken zijn beperkt tot werkzaamheden die passend zijn voor de betreffende functie;
20. De Opdrachtnemer zal zich bij de uitoefening van de opdracht te allen tijde houden aan de geldende wetgeving en de daaruit voortvloeiende voorschriften;
21. De voertaal van alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is te allen tijde Nederlands;
22. Alle kosten die verband houden met de uitvoering van dit PvE zijn voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij nadrukkelijk anders vermeld.

2.3 Bedrijfsplan

Opdrachtgever wenst de continuïteit van het gebruik van de Parkeervoorzieningen te borgen. Om dit mogelijk te maken verlangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer een Bedrijfsplan voor het Parkeerbeheer conform de kwaliteitseisen van Opdrachtgever, zoals in dit PvE zijn omschreven. De Opdrachtgever houdt zich het recht voor om tussentijds aanpassingen te verlangen, wanneer gewijzigde omstandigheden hierom vragen. Dit Bedrijfsplan bevat een omschrijving van de wijze waarop de Opdrachtnemer invulling zal geven aan een uniforme uitvoering van de Opdracht. Het Bedrijfsplan:

23. Het Bedrijfsplan dient minimaal vier weken voor aanvang van de Opdracht in concept door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter goedkeuring te worden aangeboden;
24. Het Bedrijfsplan dient uiterlijk twee weken na ingang van de opdracht door Opdrachtgever in definitieve vorm vastgesteld te zijn;
25. Het Bedrijfsplan dient jaarlijks, of indien nodig eerder, door Opdrachtnemer geactualiseerd te worden.
26. Het Bedrijfsplan bevat:
 - a. Een al door Opdrachtgever vastgesteld plan van aanpak/implementatieplan (zie paragraaf 4.5.1) ten aanzien van de opstart van de werkzaamheden bij aanvang van de Opdracht, voorzien van een heldere planning;
 - b. Een Organogram met alle bij de uitvoering van de opdracht betrokken en/of verantwoordelijke medewerkers met hun taken, bereikbaarheid en contactgegevens, waarbij ook een escalatiematrix wordt opgenomen;
 - c. Een calamiteitenplan waarin procedures zijn opgenomen hoe te handelen bij de meest voorkomende Calamiteiten;
 - d. Een klachtenprocedure waarin vastgelegd is hoe Opdrachtnemer omgaat met klachten en welke termijnen hiervoor gelden;
 - e. De Overlegstructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
 - f. Werkinstructies met daarin opgenomen concrete activiteitenroosters per dag(deel);
 - g. Inrichting en beschikbaarstelling aan Opdrachtgever van het Digitaal logboek;
 - h. Een Sleutelplan;
 - i. Een risicoparagraaf. De risicoparagraaf geeft een systematische beschrijving van de mogelijke met de uitvoering van het Parkeerbeheer gemoeide risico's en de gevolgen hiervan voor onder meer personeel, klant, voertuig, installaties en Opdrachtgever;
 - j. Een exit plan voorzien van een volledige, realistische en concrete planning, milestones en beoogde rolverdeling. Ook dient opgenomen te worden welke uitgangspunten en randvoorwaarden Opdrachtnemer hanteert voor een ordelijke transitie naar een

nieuwe dienstverlener, hoe risico's worden beheerst, waarbij ook aandacht besteed wordt aan een fallback scenario bij uitstel van de overdracht;

- k. De Opdrachtnemer neemt in het op te stellen Bedrijfsplan de procedures op waaraan de Administratieve Organisatie zal voldoen.

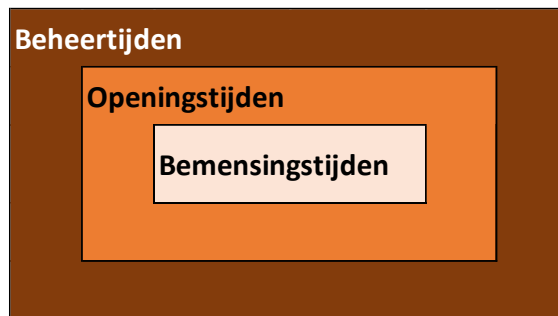
2.4 Verantwoordelijkheden betreffende inzet medewerkers

In de volgende paragrafen zijn de functionele eisen opgenomen die aan de dienstverlening worden gesteld. In beginsel is de Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor de inzet van voldoende medewerkers voor de uitvoering van de werkzaamheden. Hieraan is echter een aantal randvoorwaarden gesteld.

- 27. Opdrachtnemer stelt als onderdeel van het Bedrijfsplan een volledige werkinstructie op voor de in te zetten medewerkers. Uit de werkinstructie blijkt dat de medewerkers die de Beheerdersruimte bemensen en toezicht houden op de Parkeervoorzieningen, in alle voorkomende situaties zodanig handelen dat de Parkeervoorzieningen optimaal functioneren (uitstekend inzetbaar zijn voor de beoogde doelen, zoals Beschikbaarheid en bereikbaarheid) en de parkeerder maximale service krijgt;
- 28. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verrichten van acute herstelwerkzaamheden dan wel het nemen van tijdelijke maatregelen (gericht op veiligheid in en om en Beschikbaarheid van de Parkeervoorzieningen) opdat het functioneren van de Parkeervoorzieningen gewaarborgd is;
- 29. Opdrachtnemer zorgt voor een zodanige bezetting dat continu alle voorkomende, voor het functioneren van de Parkeervoorzieningen en de veiligheid van de gebruikers, noodzakelijke werkzaamheden kunnen worden verricht binnen de hierna vermelde responstijden;
- 30. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het steeds bijtijds (binnen de afgesproken frequenties) en van voldoende kwaliteit uit (laten) voeren van de schoonmaakwerkzaamheden;
- 31. Opdrachtnemer organiseert het Parkeerbeheer zodanig dat de klant te allen tijde bij een Calamiteit of vraag zo snel als mogelijk en naar redelijkheid geholpen kan worden. Dit uit zich onder meer in de volgende twee eisen:
 - a. Opdrachtnemer dient oproepen via intercom en/of telefoon tijdens de openingstijden van de Parkeervoorziening in minimaal 85% van de gevallen binnen 8 seconden na het activeren van de intercomknop of het voor de eerste keer overgaan van de telefoon in persoon aan te nemen. In de overige gevallen geldt een maximale wachttijd van 30 seconden tot het moment waarop de klant in persoon in verbinding staat met de Opdrachtnemer;
 - b. Een door de Opdrachtnemer aan te sturen persoon moet onverwijld na het toezeggen via de intercom (aan de klant) zich fysiek bij de klant kunnen melden.

2.5 Dagelijks beheer Parkeervoorziening

Gedurende de looptijd van de Opdracht wordt in de uitvoering onderscheid gemaakt in verschillende tijdvensters die schematisch in onderstaande overzicht zijn weergegeven. Gedurende Openingstijden kan het zijn dat de snelvouwhekken of -roldeuren van de Parkeervoorzieningen open staan en dan is het voor alle parkeerders mogelijk om de parkeervoorzieningen in en uit te rijden. Bij aanvang/einde van het venster van de Openingstijd openen/sluiten de snelvouwhekken of -roldeuren van de Parkeervoorzieningen zich met behulp van een tijds klok automatisch. Buiten Openingstijden is het alleen voor abonnementhouders (met een voldoende Parkeerrecht) de Parkeervoorzieningen in- en uit te rijden.



Figuur 2 Tijdvensters

32. Gedurende Beheertijden is Opdrachtnemer permanent (= 7 dagen per week, 24 uur per dag) verantwoordelijk voor de verzorging van het volledige Parkeerbeheer;
33. Tijdens Beheertijden dient Opdrachtnemer alle intercomoproepen (op afstand) vanuit de Parkeervoorzieningen te ontvangen en in behandeling te nemen;

De huidige en in de toekomst gewenste Openingstijden zijn weergegeven in onderstaande tabel 1;

Openingstijden Parkeervoorziening Rijnveste (optioneel onderdeel Opdracht)	
Maandag t/m zondag	07:00 uur - 23:00 uur
Openingstijden Overige Parkeervoorzieningen	
Maandag t/m zondag	00:00 uur – 24:00 uur

tabel 1: Openingstijden

34. Opdrachtnemer stelt voldoende medewerkers beschikbaar om gedurende Bemensingstijden minimaal een van haar medewerkers fysiek in de

Beheerdersruimte aanwezig te hebben en het Parkeerbeheer overeenkomstig de in dit PvE gestelde eisen uit te voeren²;

35. Tijdens Bemensingstijden kan de dienstdoende Beheerder vanuit de Beheerdersruimte het Parkeerbeheer verzorgen waarbij het (permanent) doorschakelen van de intercom en CCTV beelden, zodat de Beheerder flexibel ingezet kan worden, naar een Bedienpost (werkplek, callcenter of meldkamer) op afstand van de Opdrachtnemer is toegestaan;
36. In het geval waarin de lengte van de Bemensingstijd leidt tot elkaar opvolgende diensten, dan dient de Opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat de elkaar opvolgende diensten minimaal op elkaar aansluiten zodat de Beheerdersruimte gedurende Bemensingstijden permanent bemensd is;
37. Tijdens Bemensingstijden is het de Beheerder ten behoeve van de uitvoering van het Parkeerbeheer toegestaan de Beheerdersruimte te verlaten. Hiervoor kan de bediening van de intercom en het PMS worden doorgeschakeld naar een door Opdrachtnemer te leveren GSM. Opdrachtgever stelt een maandelijkse vergoeding beschikbaar voor de belkosten met deze telefoon. Deze vergoeding betreft een bedrag van € 50,- per maand. Overige kosten en kosten van oneigenlijk gebruik van de GSM zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
38. Opdrachtnemer bepaalt zelf de Bemensingstijden, waarbij deze bij voorkeur vallen binnen onderstaande tijdsintervallen:

Interval Bemensingstijden

Maandag t/m vrijdag	07:30 uur - 18:30 uur
Zaterdag en zondag	08:30 uur - 18:30 uur

tabel 2 Interval Bemensingstijden

39. Bij het bepalen van de minimale Bemensingstijden houdt Opdrachtnemer rekening met de drukke momenten. Voor de meeste Parkeervoorzieningen is dit gedurende de dagelijkse spitsperiodes. In het weekend is het met name druk rond de sportvelden en -accommodaties, bij de bedrijven die 24/7 doorwerken en voor bewoners van de woningen in het entreegebied en in de nieuwe wijk Nieuw Rhijnegeest Zuid. Op werkdagen zullen veel abonneementhouders van de Parkeervoorzieningen gebruik maken.
40. Parkeerders kunnen gedurende Beheertijden met gebruik van hun Parkeerproduct de Parkeervoorzieningen binnen treden om vervolgens met hun voertuig de Parkeervoorzieningen te verlaten.

² Opdrachtnemer bepaalt zelfstandig het aantal in te zetten uren (en de bemensingstijden) en is daarmee verantwoordelijk voor het opstellen van de dienstroosters.

2.5.1 *Beheer vanuit de Beheerdersruimte*

Ten behoeve van het Parkeerbeheer stelt Opdrachtgever een Beheerdersruimte beschikbaar. Opdrachtnemer is niet verplicht zijn werkzaamheden van hieruit te organiseren. De PA in de Parkeervoorzieningen is aangesloten op het PMS dat vanuit de Beheerdersruimte kan worden bediend. De Beheerdersruimte biedt de volgende mogelijkheden:

- Bediening van de PA met de centrale Bedienpost in de Beheerdersruimte. Met de centrale Bedienpost kunnen alle voorkomende taken worden verricht, zoals bediening van in- en uitritterminals en betaalautomaten van de Parkeervoorzieningen;
 - Intercomverbinding. Ten behoeve van het Parkeerbeheer is de Beheerdersruimte voorzien van een intercomsysteem welke voorziet in een spreek-luisterverbinding met alle intercomnevenposten in de PA;
 - Camerabeelden. Er is een beeldverbinding met alle camera's bij in- en uitritterminals, betaalautomaten, deurlezers en enkele overzichtcamera's.
41. Voor wat betreft het bekijken, opslaan en uitgeven van beeldmateriaal geldt dat Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke vereisten (zoals de AVG);
 42. Voor het opslaan, terugkijken en uitgeven van camerabeelden moet vooraf schriftelijk toestemming worden gevraagd aan de Opdrachtgever.
 43. De Opdrachtnemer voert de voorgeschreven, noodzakelijke taken van het Parkeerbeheer uit en zorgt er voor, dat de continuïteit van het functioneren van de Parkeervoorzieningen is gewaarborgd en de gebruiker maximale service krijgt. Hier wordt onder andere aan voldaan wanneer de onderstaande taken worden uitgevoerd:
 - a. Plannen, coördineren en toezichtcontrole op onderhouds- en modificatiewerkzaamheden;
 - b. Werkorderbeheer van Onderhoud;
 - c. Kwaliteitscontrole op verrichte Onderhoud;
 - d. Begeleiden van Onderhoud door leveranciers;
 - e. Adviserende rol met betrekking tot verbeteringen, modificaties en vervanging;
 - f. Het opstellen van storingsanalyses ter ondersteuning van het strategisch en tactisch niveau.
 44. Klanten te woord staan door middel van het afhandelen van intercomoproepen;
 45. Te woord staan van klanten aan het loket/de balie van de Beheerdersruimte en in de Parkeervoorzieningen;
 46. Afhandelen van meldingen over de werking van Bedrijfsmiddelen of de toestand van de Parkeervoorzieningen;
 47. Controle op de werking van de te beheren Bedrijfsmiddelen;
 48. Signaleren en afhandelen van storingen aan Bedrijfsmiddelen waaronder de afhandeling (in de Parkeervoorzieningen alarm uitzetten, resetten en weer in bedrijf zetten) van brandmeldingen;

49. Maandelijks controle (test) op de goede werking van de brandmeldinstallatie;
50. Controle op het correct gebruik van de Parkeervoorzieningen (gebruik volgens de Algemene Voorwaarden);
51. Uitvoeren en afhandelen van 1e-lijns storingen (zie ook paragraaf 2.7);
52. Indien nodig 2e-lijn inschakelen van leveranciers voor het afhandelen storingen en gebreken;
53. Het zo nodig aansturen van leveranciers en controleren van de correcte uitvoering van werkzaamheden;
54. Alle overige voorkomende taken die logischerwijs verband houden met het functioneren van de Parkeervoorzieningen;
55. Het in opdracht van Opdrachtgever (en de nog door hem op te stellen procedure) verzorgen van de Parkeerproducten. Hieronder valt in ieder geval het bestellen, aanmaken en de uitgifte van abonnementskaarten, in- en uitrijkaarten alsmede de administratieve verantwoording hiervan aan Opdrachtgever;
56. In opdracht van Opdrachtgever het uitvoeren van aanpassingen aan de instellingen van het PMS, zoals het aanpassen van parkeertarieven, invoeren van nieuwe Parkeerproducten en dergelijke.

2.5.2 Controle van de Parkeervoorziening

Opdrachtgever wenst gebruikers van de Parkeervoorzieningen een hoge en continue kwaliteit te bieden. Opdrachtnemer zal hiervoor rondes lopen in en om de Parkeervoorzieningen.

57. Opdrachtnemer zal ten minste tweemaal per etmaal aan de hand van een checklist controlerondes maken in het openbare deel van de Parkeervoorzieningen;
58. Opdrachtnemer dient alle overige ruimtes van de Parkeervoorzieningen ten minste éénmaal per etmaal te controleren. Eventuele geconstateerde gebreken worden geregistreerd in het Digitale logboek, opgelost en/of doorgegeven aan de partijen die voor verdere afhandeling zorgen. De juiste afwikkeling van een verstoring wordt vervolgens bijgehouden. Het Digitale logboek is hierop ingericht en kan de voortgang rapporteren;
59. Opdrachtnemer zorgt voor het juist functioneren van alle Bedrijfsmiddelen en verhelpt waar mogelijk storingen direct;
60. Opdrachtnemer verzorgt de aanwezigheid van voldoende³ parkeertickets, kwitantiekaartjes en abonnementspassen (voorraad alsmede in de PA);
61. Opdrachtnemer draagt zorg voor:
 - a. het tijdig ledigen van uitritterminals (tickets verwijderen);
 - b. het controleren van de staat van bebording en bewegwijzering;
 - c. de technische staat en beeldrichting van de (kenteken)camera's en de verwijdering van eventueel aanwezige opnamebelemmeringen;

³ Onder voldoende wordt verstaan dat de inritten niet uitvallen ten gevolge van het niet beschikbaar hebben van parkeertickets.

- d. de goede werking van de (nood)verlichting;
 - e. de controle op aanwezigheid van vervuiling (kwaliteit schoonmaakwerkzaamheden);
 - f. de controle op de onderhoudsstaat (gebouwen, terreinen en daarmee verbonden installaties) en juistheid van de markeringen en afzettingen;
 - g. controle op overige gebreken en onregelmatigheden.
62. Opdrachtnemer controleert op gebruik van de Parkeervoorziening volgens de voorschriften, zoals:
- a. illegaal gestalde voertuigen;
 - b. voertuigen die langer staan dan de overeengekomen parkeerduur;
 - c. onbevoegd aanwezige personen.
63. Opdrachtnemer stelt frequent (minimaal 1 x per week) fysiek vast of de werkelijke bezettingsgraad overeen komt met de telling in het PMS;
64. Opdrachtnemer dient zelf zoveel mogelijk geconstateerde gebreken of afwijkingen direct na constatering op te lossen. Waar dit niet direct mogelijk is, gelden de termijnen zoals genoemd in tabel 1 in paragraaf 2.7.3). Van elke controleronde wordt een rapport opgemaakt waarin de bijzonderheden (afwijkingen ten opzichte van de gewenste situatie - de gestelde norm - alsmede de genomen corrigerende maatregel) worden gemeld. Deze rapportages worden in het Digitale logboek opgeslagen. Spoedeisende zaken (bijvoorbeeld de veiligheid betreffende) worden direct schriftelijk aan Opdrachtgever gemeld;
65. Opdrachtnemer verzorgt zelf de aanwezigheid van materialen en uitrusting (gereedschappen, schoonmaakartikelen, etc.) die nodig zijn voor het uitvoeren van het Parkeerbeheer. Opdrachtgever stelt hiervoor de reeds bij haar in bezit zijnde Bedrijfsmiddelen en materialen conform bijgaande lijst (zie Bijlage 3) beschikbaar;
66. In het geval van schade (bijvoorbeeld door aanrijding) aan eigendommen van Opdrachtgever doet de Opdrachtnemer al het nodige voor het vormen van een dossier en een correcte afhandeling, zoals:
- a. Zorgen voor de veiligheid;
 - b. Inschakeling van diensten voor reparatie van de schade;
 - c. Treffen van tijdelijke maatregelen;
 - d. Het veiligstellen van camerabeelden;
 - e. Opdrachtnemer meldt de schade aan de Opdrachtgever en handelt volgens het door de verzekeraar opgegeven protocol.

2.5.3 Handelen bij Calamiteiten

De Opdrachtnemer is de eerste die te maken zal krijgen met Calamiteiten rondom of in de Parkeervoorzieningen. Voorbeelden van Calamiteiten zijn: het operationele bedrijfsproces is verstoord, ongeval, ontstaan van ietsel, brand, overval of alarmmeldingen die tot ontruiming moeten leiden.

67. Opdrachtnemer stelt (als onderdeel van het Bedrijfsplan - zie ook eis 26) een calamiteitenplan op waarin procedures zijn opgenomen hoe te handelen bij de meest voorkomende Calamiteiten.
- Voor een aantal Parkeervoorzieningen (waaronder optioneel Rijnveste) is overeenstemming vereist met het bedrijfsnoodplan van de betreffende instelling of het betreffende bebouw. Opdrachtgever zal daartoe het vigerende bedrijfsnoodplan aanleveren.
68. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in overleg met de BHV-organisatie de vastgelegde procedures minimaal tweemaal per jaar door alle medewerkers geoefend worden;
69. De Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen alle nodige handelingen verrichten om de Calamiteit zo goed mogelijk conform de in het Bedrijfsplan opgenomen calamiteitenplan afwickelen;
70. Van Calamiteiten doet de Opdrachtnemer via bijvoorbeeld de maandrapportage schriftelijk verslag aan de Opdrachtgever;
71. Zodra (telefonisch of via intercom) melding is gemaakt van een Calamiteit bij de Opdrachtnemer zorgt de Opdrachtnemer er voor dat zij gedurende Beheertijden binnen 20 minuten na ontvangst van de melding van de Calamiteit een medewerker fysiek aanwezig heeft bij de betreffende Parkeervoorziening. Gedurende Bemensingstijden dient de medewerker van de Opdrachtnemer (vrijwel) direct fysiek ter plaatse te zijn.

2.5.4 Sleutelbeheer

De Opdrachtgever zorgt voor de levering van voldoende sleutels voor de uitvoering van de werkzaamheden en de toegang voor daarmee verband houdende ruimtes en voor de verwerking van parkeergelden. Het aantal en soort sleutels wordt in overleg met Opdrachtnemer nader bepaald;

72. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat sleutelbeheer van de geleverde sleutels. Het Sleutelplan maakt onderdeel uit van het Bedrijfsplan. Opdrachtnemer mag sleutels niet zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever (laten) dupliceren;
73. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor kosten ten gevolge van verlies en vervanging van sleutels en bijhorende sloten.

2.6 Schoonmaakwerkzaamheden

Opdrachtgever hecht zeer aan het schoon zijn van de Parkeervoorzieningen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze alle schoonmaakwerkzaamheden uitvoert of laat uitvoeren en proactief optreedt om verbeteringen van het schoonmaakniveau te bewerkstelligen. 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 Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een ordentelijke uitvoering en de controle daarop.

Schoonmaakwerkzaamheden zoals hier en in Bijlage 2 beschreven, maken onderdeel uit van het Parkeerbeheer.

74. Schoonmaakonderhoud dient te worden uitgevoerd op basis van een onderhoudsplan dat kan worden bijgesteld, na overleg en inspectie met de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer kan hiervoor een voorstel indienen en heeft binnen het kader van het contract de opdracht om de schoonmaak efficiënt en duurzaam uit te voeren.
75. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de schoonmaakwerkzaamheden zoveel mogelijk uitgevoerd worden in de rustige uren van de Parkeervoorzieningen. Het afzetten van vloeren is gedeeltelijk mogelijk, mits overeen te komen waarschuwborden worden geplaatst;
76. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat storende activiteiten, waarbij het gebruik van hulpmiddelen als veeg-, schrobmachines, hoogwerkers en ladders nodig zijn, in de daluren plaatsvinden;
77. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de schoonmaakwerkzaamheden aan behuizingen van Bedrijfsmiddelen (incl. displays, RVS- en kunststofdelen), buitenzijde van PC-toebereiden en mechanieken worden verricht met de door leveranciers voorgeschreven en hiertoe geëigende onderhoudsmiddelen;
78. Opdrachtgever wil een goed inzicht krijgen in de wijze waarop Opdrachtnemer de werkzaamheden voornemens is uit te voeren. Daarom dient Inschrijver in haar Inschrijving aan te geven welke in Bijlage 2 genoemde schoonmaakwerkzaamheden door de medewerkers van de Opdrachtnemer binnen de aangegeven bezetting in het Prijsformulier (Bijlage 5) worden uitgevoerd en welke werkzaamheden niet door de medewerkers binnen de aangenomen bezetting worden uitgevoerd. De kosten van laatst genoemde werkzaamheden dienen onder de post "schoonmaakwerkzaamheden" te worden aangegeven op het Prijsformulier.

2.6.1 Schoonmaakapparatuur en -middelen

79. De Opdrachtnemer is verplicht die apparatuur en middelen voor de schoonmaakwerkzaamheden te gebruiken die aan de vigerende wettelijke normen en eisen en overige relevante regelgeving en voorschriften voldoen. De schoonmaakmiddelen dienen te voldoen aan de laatste inzichten wat betreft mogelijke beperking van milieubelasting. Schoonmaakmiddelen worden, indien van toepassing, voorgelegd aan de leverancier van de vloercoating in verband met eventueel afgesproken garantiebepalingen en de best mogelijke reiniging;
80. De Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient de leverancier geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerk materiaal. Voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van de

Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur, is de Opdrachtnemer aansprakelijk. Bedrijfsmiddelen en materialen die ter beschikking worden gesteld door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer staan vermeld in Bijlage 3.

2.6.2 Gladheidbestrijding

81. Indien sprake is van zodanig hevige neerslag (ijzel, sneeuw) dat deze blijft liggen op de voor voertuigen toegankelijke delen van de Parkeervoorzieningen inclusief in- uitritten en voetgangers in-/uitgang dient de Opdrachtnemer de neerslag na constatering zo snel mogelijk te verwijderen. Indien sprake is van een dergelijke situatie dient Opdrachtnemer na constatering zo snel mogelijk te zorgen voor de gladheidbestrijding. Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanwezigheid van, voor dit doel geschikte, strooimiddelen;
82. Indien sprake is van gladheid in of rond de Parkeervoorzieningen door olie of gladheid door andere vloeistoffen, dient Opdrachtnemer tevens na constatering zo snel mogelijk te zorgen voor gladheidbestrijding door middel van het schoonmaken met daarvoor geschikte schoonmaakmiddelen en/of absorptiekorrels.

2.7 Onderhoud

Opdrachtgever draagt zorg voor het technische / gebouwbeheer en heeft hiervoor verschillende overeenkomsten gesloten of gaat deze nog sluiten. Deze overeenkomsten dekken in beginsel al het Onderhoud van de Bedrijfsmiddelen.

83. Opdrachtnemer werkt mee aan het kunnen (laten) uitvoeren van werkzaamheden door de Opdrachtgever en draagt informatie aan zodat de uitvoering van de werkzaamheden niet of zo min mogelijk conflicteren met de parkeerexploitatie.
84. Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor de leveranciers. In samenwerking met de leveranciers plant Opdrachtnemer het te verrichten (preventief) Onderhoud en zorgt voor het inschakelen van de leverancier voor correctief Onderhoud. De Opdrachtgever zal de leveranciers van de PA in kennis stellen van het feit dat de Opdrachtnemer aanspreekpunt wordt voor Onderhoud en storingsmelding en de kwaliteit en snelheid bewaakt van het afhandelen van storingsen en Onderhoud;
85. Opdrachtnemer voert preventief Onderhoud uit volgens voorschrift van de leverancier zoals is aangegeven in paragraaf 2.7.1;
86. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de planning ten behoeve van het preventieve Onderhoud te allen tijde wordt vastgesteld na overleg met de Opdrachtgever;
87. Opdrachtnemer voert 1e-lijns correctieve werkzaamheden (storingsherstel) uit volgens voorschrift van de leverancier;
88. Opdrachtnemer bewaakt de tijdige en juiste afhandeling van storingsherstel door de leverancier;

89. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorraad reserveonderdelen. Onder voldoende wordt verstaan, dat geen situatie optreedt waarbij enkel door het ontbreken van aanwezige onderdelen een storing aan de Apparatuur langer dan noodzakelijk voortduurt. De kosten voor de reserveonderdelen zijn voor rekening van Opdrachtgever en maken geen onderdeel uit van de jaarlijkse beheervergoeding;
90. Opdrachtnemer bewaakt de beschikbaarheid van camerabeelden. De Beheerder is niet bevoegd CCTV-beelden ter beschikking te stellen aan derden dan na instemming van de Opdrachtgever.
91. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie van uitvoerende werkzaamheden van andere partijen (bijv. werkzaamheden in de Parkeervoorzieningen door of namens de Opdrachtgever);
92. Opdrachtnemer draagt zorg voor het goed functioneren van het PMS en de PA. De Parkeervoorzieningen worden voorzien van een PMS en PA van leverancier IP Parking.

2.7.1 1e-lijnsonderhoud PMS en PA

93. Opdrachtnemer verzorgt het 1e-lijnsonderhoud aan het PMS en de PA. Onder het 1e-lijnsonderhoud preventieve en correctieve aan het PMS en de PA worden minimaal de volgende zaken verstaan, het op tijdige en juiste wijze:
 - a. Signaleren, registreren en melden en waar mogelijk verhelpen van storingen of gebreken;
 - b. (Vergrendeld) openen/sluiten van fysieke afsluitingen (o.a. slagbomen en speedgates);
 - c. Resetten, buiten bedrijf en in bedrijf stellen van systeemcomponenten (o.a. betaalautomaat);
 - d. Bedienen van het intercomsysteem;
 - e. Controleren, instellen en eventueel corrigeren van de instelbare parameters;
 - f. Aansturen van verkeerssignaleringen;
 - g. Controleren van telstanden (parkeerplaatsen, abonnementsplaatsen, etc.), alsmede de interne volsignalering;
 - h. Controleren van tickets en abonnementskaarten;
 - i. Controleren van de status van componenten;
 - j. Controleren van onregelmatigheden in het systeem via de software en het functioneren van netwerken en voeding;
 - k. Opheffen van kaartklemmingen/-stuwings waarbij geen onderdelen verwijderd en/of gedemonteerd hoeven te worden;
 - l. Uitwisselen van een mechaniek;
 - m. (Her)monteren, bevestigen en afstellen van slagboomarmen, incl. eindkappen en lamphouder;
 - n. Plaatsen van eenvoudig te vervangen onderdelen die op voorraad liggen (kaartnemer, kaartgever);

- o. Controleren van de status van de onderdelen van het PMS en het resetten daarvan;
- p. Vervangen van inktpatronen, bonrollen en tickets;
- q. Ledigen van opvangbakken van de uitrit;
- r. Vervangen van lampen (slagboomverlichting, verkeerslicht, rijbaansignalering, VOL “pijl” armaturen);
- s. Afstellen van de printer indien vereist (afknipstand parkeerkaart);
- t. Schoonblazen van de kaartverwerking van de in- en uitritten en betaalautomaten (voor verwijderen van stof en papiersnippers);
- u. Reinigen van de kaartlezers met behulp van de door de leverancier geleverde schoonmaakkaarten.

2.7.2 2e-lijns Onderhoud PMS en PA

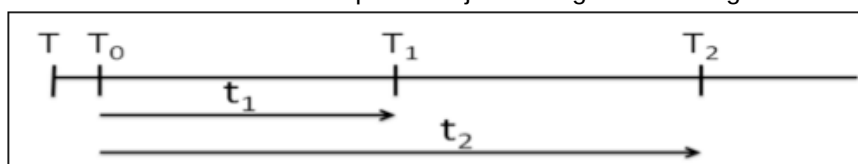
Voor het 2e-lijns Onderhoud (preventief en correctief) heeft Opdrachtgever een all-in onderhoudsovereenkomst gesloten (Bijlage 4). Alle kosten die verband houden met de instandhouding en aanpassing van het PMS en de PA zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Het 2e-lijns Onderhoud omvat hetgeen in 2.7.1 niet onder 1e-lijns Onderhoud is omschreven.

- 94. Opdrachtnemer coördineert en begeleidt het 2e-lijns Onderhoud;
- 95. Opdrachtnemer controleert op de juiste werking van software en het bijhouden van updates en upgrades door de leverancier. Dit geschiedt controleerbaar middels een regressietest (vaststellen functiebehoud) en voldoet aan de eisen van de accountant ten aanzien van het veiligstellen van gegevens voor en tijdens een update of upgrade.

2.7.3 Storingsafhandeling

- 96. Opdrachtnemer dient van alle meldingen betreffende storingen aan Bedrijfsmiddelen melding te maken in een Digitaal logboek. In het Digitaal logboek dient expliciet te worden aangegeven wat de status van een melding is (bijvoorbeeld of een storing open staat dan wel is verholpen en door Opdrachtnemer is getest). Het betreft storingen en onvolkomenheden o.a. aan de volgende mogelijk aanwezige Bedrijfsmiddelen:
 - a. PMS en PA;
 - b. Camera's en videosysteem;
 - c. Parkeervoorzieningen (bouwkundig en civieltechnisch);
 - d. Snelvouwhekken of snelroldeuren;
 - e. Oplaadapparatuur voor elektrische voertuigen;
 - f. Wayfinding, informatieborden en signalering;
 - g. Verlichting;
 - h. Brandmelding en brandbestrijding;
 - i. Gasdetectie en ventilatie;
 - j. Liften;
 - k. Wegdekverwarming in hellingbanen;

- l. Alarmeringen op Bedrijfsmiddelen (waaronder deuren en warmtebeveiliging technische ruimtes);
 - m. Overige gebouwgebonden installaties zoals airconditioning/luchtbehandeling;
 - n. Ontruimingsinstallaties;
 - o. ICT-netwerken.
97. Voor de afhandeling van storingen en gebreken aan alle Bedrijfsmiddelen en bouwkundige voorzieningen hanteert Opdrachtgever een prioriteitsstelling met termijnen ten aanzien van te nemen acties die gelden voor de opvolging. Binnen bemensingstijden dient Opdrachtnemer ongeacht de prioriteitstelling steeds direct met de opvolging te starten. Buiten Bemensingstijden gelden voor Opdrachtnemer voor de afzonderlijke prioriteiten de in tabel 1 weergegeven termijnen. Hierin zijn de volgende tijdsmomenten gehanteerd:
- T Moment van constatering van een storing of gebrek.
 - T₀ Moment van vastlegging storing of gebrek in Digitaal logboek. Dit moment ligt zo spoedig mogelijk na constatering of melding.
 - T₁ Moment waarop het 1e-lijns Onderhoud ter plaatse is aangevangen.
 - T₂ Moment waarop het 2e-lijns Onderhoud is ingeschakeld.
 - t₁ De tijdsperiode tussen het moment van vastlegging van de storing en het moment waarop de 1e-lijns storing ter plaatse wordt aangevangen.
 - t₂ De tijdsperiode tussen het moment van vastlegging van de storing en het moment waarop de 2e-lijns storingsdienst is ingeschakeld.



figuur 3 tijdsschema Onderhoud

prioriteit	Omschrijving	inschakelen 1 ^e lijn (t ₁) na melding (T ₀)	inschakeling 2 ^e lijn indien van toepassing (t ₂)
1	Tijdens Beheertijden: Alle storingen die te maken hebben met de veiligheid van mens en dier. Bijvoorbeeld: het bevrijden van personen uit lift of deur.	20 minuten	30 minuten
2	Alle storingen die te maken hebben met beveiliging en alle storingen aan Bedrijfsmiddelen en die een directe relatie hebben met de operationele bedrijfsvoering en/of commerciële bedrijfsvoering waar weinig of geen back-up of terugvalmogelijkheden	15 minuten	2 uur

	zijn gecreëerd. Hieronder valt ook de vluchtwegbebording.		
3	Alle storingen aan Bedrijfsmiddelen en die een directe relatie hebben met de operationele bedrijfsvoering en/of commerciële bedrijfsvoering waar voldoende back-up of terugvalmogelijkheden zijn.	1 uur	3 uur
4	Alle storingen aan Bedrijfsmiddelen die niet in prioriteit 1 t/m 3 vallen.	8 uur	96 uur

tabel 1 Prioriteiten betreffende storingsafhandeling

98. Benoemde prioriteiten zijn gebonden aan Bedrijfsmiddelen of onderdelen daarvan. Elke verstoring of melding wordt direct met de juiste prioriteit vastgelegd in het Digitaal logboek. Een hogere prioriteit moet gegeven worden wanneer een lagere prioriteit een situatie creëert die onveilig is voor mens, dier of voertuig. Indien bijvoorbeeld een glasruit is gebroken en de scherven nog in het kozijn hangen waardoor deze naar beneden kunnen vallen, dient geen prioriteit 4, maar prioriteit 1 te worden gegeven.

Vereiste prestaties gesteld aan het Onderhoud en storingsherstel:

99. De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat het PMS en de PA minimaal 98,0% van de Beheertijd Beschikbaar (volledig werkend) is. Daarbij geldt uiteraard dat indien Opdrachtnemer kan aantonen dat het disfunctioneren van het PMS en de PA buiten zijn verantwoordelijkheid ligt, de tijd van disfunctioneren buiten zijn verantwoordelijkheid wordt opgeteld bij de totale Beschikbaarheid⁴;
100. Indien de storing niet opgelost kan worden binnen 2 uren of een in nader overleg hierbij te stellen tijd, dienen adequate maatregelen te worden genomen om het veilig gebruik van de Parkeervoorziening mogelijk te maken;
101. De Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van storingen en Onderhoud. Dit geschiedt in het Digitaal logboek, waarin per storing is vastgelegd:
- datum en tijdstip melding door klant of constatering door eigen medewerkers;
 - apparaat en locatie;
 - aard van de storing;
 - ondernomen actie;
 - tijdstip van gereed melding;
 - getest door medewerker;
 - bijzonderheden.
102. Meldingen en opvolging van storingen worden rapporteerbaar bijgehouden in het Digitaal logboek en maandelijks aan Opdrachtgever gerapporteerd.

⁴ De Beschikbaarheid wordt gemeten conform de uitwerking in Bijlage 7.

2.8 Onderhoudsuitgaven

Betalingen verband houdend met de parkeerexploitatie worden door Opdrachtgever verricht op basis van door Opdrachtgever schriftelijk bevestigde opdrachten. Ten behoeve van het uitvoeren van het Parkeerbeheer, kan de Opdrachtnemer (indien nodig) onder voorwaarden een opdracht verstrekken aan derden voor het uitvoeren van de volgende activiteiten:

- Het verrichten van preventieve werkzaamheden;
- Het opheffen van technische storingen;
- Het verrichten van herstelwerkzaamheden;
- De inkoop van gebruiksmaterialen en verbruiksmaterialen;
- Andere rechtshandelingen namens de Opdrachtgever in het kader van het Parkeerbeheer.

103. De voorwaarden waaronder Opdrachtnemer een opdrachten mag verstrekken aan derden zijn als volgt:

- a. De opdrachtwaarde van een niet-repeterende opdracht, is maximaal € 150,- (exclusief btw);
 - Het totaalbedrag van de in een kalenderjaar door de Opdrachtnemer verstrekte opdrachten mag niet meer bedragen dan € 10.000,- excl. btw;
- b. De opdracht mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming slechts worden gegeven aan vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde organisaties;
- c. Voor de inkoop van gebruiksmiddelen en verbruiksmiddelen mag de Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming opdracht verlenen aan een door de Opdrachtgever vastgestelde leverancier;
- d. Bij alle opdrachten met een opdrachtwaarde die hoger is dan € 150,- (exclusief btw) geldt:
 - Voor het laten verrichten van werkzaamheden door een derde, dient de Opdrachtnemer vooraf schriftelijk toestemming te vragen bij de Opdrachtgever. Deze derde is, indien mogelijk, een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde organisatie;
 - 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.

104. 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.

105. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het begeleiden en controleren van werkzaamheden die worden uitgevoerd door derden;
106. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het ontvangen van gebruiksmaterialen en verbruiksmaterialen en de opslag hiervan in de Parkeervoorzieningen;
107. In de rapportage dient ter controle door de Opdrachtgever achteraf verantwoording (opdrachtbon, leveringsbon, bewijs van ontvangst) afgelegd omtrent de verstrekte opdrachten aan derden.

2.9 Parkeergelden

De Parkeervoorziening worden gebruikt door individuele parkeerders en abonnementhouders. Het verschuldigde parkeergeld (kortparkeren en bij overschrijding van abonnementstijden) kan hierbij op twee manieren worden voldaan:

- Direct: dit betreft girale betalingen (zie paragraaf 2.9.1).
- Indirect: dit betreft betalingen door middel van facturatie (zie paragraaf 2.9.2).

De girale betalingen worden door het PMS direct afgestort op een rekening van de Opdrachtgever.

2.9.1 *Directe betaling*

De Opdrachtgever laat de volledige afhandeling van alle directe (girale) betalingen in de Parkeervoorziening verzorgen. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inzameling en administratie van de girale betalingen en de back-up van de bestanden met de girale betalingen.

108. Voor het voeren van de administratie rapporteert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op basis van het PMS alle (girale) afstorting;

2.9.2 *Indirecte betaling*

De indirecte inzameling betreft de facturering van het parkeergeld dat verschuldigd is voor de door Opdrachtnemer uitgegeven Parkeerproducten waarvoor betaling achteraf geldt. Opdrachtgever verzorgt de indirecte inzameling periodiek door middel van facturatie. Facturatie en bijbehorende debiteurenbewaking vindt plaats door de Opdrachtgever. Ter indicatie van de omvang van de aantallen Parkeerproducten en debiteuren wordt verwezen naar het kwantiteitenoverzicht (**Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**)

109. Opdrachtnemer verzorgt de verkoop, productie en activering en/of uitgifte van de verschillende Parkeerproducten, alsmede de registratie van uitgifte en het gebruik hiervan in het PMS;
110. De Opdrachtnemer levert maandelijks, uiterlijk op de 7e werkdag van de maand, aan de Opdrachtgever de voor de facturatie benodigde gegevens. Deze informatie sluit aan op de aantallen aangemaakte en/of uitgegeven Parkeerproducten zoals beschikbaar in het PMS. Indien het optionele

beheer voor parkeergarage Rijnveste ook wordt ondergebracht bij Opdrachtnemer zal hierbij door Opdrachtnemer onderscheid gemaakt worden tussen de informatie die gaat over Parkeervoorziening Rijnveste en de overige Parkeervoorzieningen. Voor Parkeervoorziening Rijnveste wordt de betreffende informatie verstrekt aan de administratie van de VvE, voor de overige Parkeervoorzieningen wordt deze verstrekt aan de nader op te geven contactpersoon van de administratie van de Universiteit.

111. Eventuele inhoudelijke vragen over door Opdrachtgever verzonden facturen worden uiterlijk binnen 7 werkdagen afgehandeld door de Opdrachtnemer.

2.9.3 Administratie en controle

112. Opdrachtnemer voert een betrouwbare en inzichtelijke administratie van alle door hem uitgevoerde werkzaamheden die betrekking hebben op aan de Opdrachtgever toebehorende gelden en eigendommen. Daarbij geldt dat:
- a. De processen en procedures met betrekking tot de Administratieve Organisatie en de Interne Beheersing (AO/IB) worden uitgevoerd conform de door Opdrachtnemer opgestelde beschrijving;
 - b. De administratie te allen tijde toegankelijk is voor door de Opdrachtgever gemachtigde personen. Opdrachtnemer zal daarbij, indien gevraagd, zijn verantwoordelijk administrateur beschikbaar houden voor het kosteloos beantwoorden van vragen;
 - c. Alle (ruwe) data en informatie aangaande het beheer van de Parkeervoorziening is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Maandelijks met de rapportage verstuurt de Opdrachtnemer aan de opdrachtgever de (ruwe) data uit het PMS. Tevens zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever in een gangbaar digitaal formaat alle relevante informatie, inclusief de originele logboeken, overdragen.
113. De informatie omtrent de opbrengst van parkeergelden wordt in een overzicht (database) vastgelegd. Het is de basis voor te leveren rapportages omtrent de opbrengsten. Deze informatie wordt gedurende de looptijd van de Opdracht door de Opdrachtnemer bewaard. Na afloop van de Opdracht wordt het bestand in een gangbare digitale vorm (te gebruiken in MS office) aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld.

3 Personeel, materiaal en middelen

114. Opdrachtnemer draagt zorg voor het coördineren van en toezicht houden op de betrouwbaarheid van de uitvoering van de werkzaamheden van haar personeel en eventuele onderaannemers. Uiteraard zorgt zij daarbij dat alle wettelijke regelingen ten aanzien van haar medewerkers worden nageleefd.
115. Opdrachtnemer draagt daarbij zorg voor voldoende functiescheiding; de verdeling van taken en verantwoordelijkheden over verschillende medewerkers opdat een afdoende controle op de werkzaamheden mogelijk is.
116. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om haar medewerkers 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.

3.1 Opleiding en vaardigheden personeel

117. Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat is gericht op het inzetten van kundige, gemotiveerde medewerkers met de juiste klantgerichte instelling en stuurt aan op een laag personeelsverloop. Een opleidingsbeleid, 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.
118. Parkeemedewerkers vormen 'het gezicht' van de Opdrachtgever en zijn zowel het eerste als het laatste contact dat de parkeerders met het LBSP hebben. De medewerkers moeten daarom voor de 'gasten' van de Parkeervoorziening herkenbaar zijn aan de bedrijfskleding. Het zichtbaar dragen van een (bescheiden) bedrijfslogo van Opdrachtnemer is hierbij toegestaan. De Opdrachtnemer dient zijn bedrijfskleding en het kledingprotocol vooraf ter goedkeuring voor te leggen aan de Opdrachtgever.
119. Opdrachtgever hecht aan continuïteit onder het in te zetten personeel. De door Opdrachtnemer bij deze opdracht in te zetten medewerkers voldoen minimaal aan de volgende eigenschappen:
 - a. Een klantgerichte / klantvriendelijke en representatieve houding;
 - b. Een goede uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal (woord en geschrift);
 - c. Een redelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Duitse en Engelse taal (woord);
 - d. MBO werk- en denkniveau met minimaal niveau Nederlandse taal B1;
 - e. Als belangrijkste competenties voor de in te zetten medewerkers gelden naast de bovenstaande eigenschappen:
 - o Integriteit;

- Samenwerken;
 - Accuratesse;
 - Flexibel handelen.
120. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle bij hem voor de Opdrachtgever werkzame medewerkers bij aanvang van de inzet over een recente (niet ouder dan drie maanden) Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikken. De VOG moet relevant zijn voor de inhoud van de werkzaamheden. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze VOG's op te vragen bij Opdrachtnemer. De Opdrachtgever behoudt het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst inzet van medewerkers te weigeren als er bij hem gerede twijfel bestaat over de integriteit van de betrokken medewerker.

3.1.1 Randvoorwaarden gesteld aan in te zetten personeel

121. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat alle van toepassing zijnde voorschriften en procedures door het personeel worden nagekomen. Het personeel van Opdrachtnemer dient voor de opgedragen werkzaamheden gekwalificeerd te zijn en in het bezit te zijn van de wettelijk vereiste (vaardigheids)bewijzen.
122. Opdrachtnemer staat er voor in dat elk personeelslid, voor zover vereist, in het bezit is van een werkvergunning, evenals van andere eventueel voor het verblijf en de dienstuitoefening vereiste vergunningen en wettelijk vereiste papieren;
123. De aanwezige medewerker in de Beheerdersruimte dient in het bezit te zijn van een BHV-diploma;
124. Medewerkers die ingezet worden bij het 1e-lijns Onderhoud van het PMS en de PA en de Brandmeldinstallatie dienen aantoonbaar met succes een door de leverancier voorgeschreven training voor de betreffende werkzaamheden gevolgd te hebben;
125. Alle medewerkers worden geacht zich te conformeren aan de huisregels van de Opdrachtgever;
126. Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen herkenbaar te zijn aan eenduidige bedrijfskleding. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en het representatief houden van de bedrijfskleding;
127. De medewerkers dienen kennis te hebben van de directe omgeving van de Parkeervoorzieningen, zodat zij de klanten op een juiste manier kunnen informeren. De Opdrachtnemer zorgt zelf voor deze informatie;
128. Roken en het luisteren van (luidruchtige) muziek in de Beheerdersruimte en in de (omgeving van) Parkeervoorzieningen is niet toegestaan.
129. Indien een medewerker niet voldoet aan de gestelde eisen in dit PvE of indien een medewerker niet zodanig functioneert als van een medewerker binnen de Opdracht mag worden verwacht heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om dit aan te geven bij Opdrachtnemer en mag Opdrachtgever eisen dat betreffende medewerker niet langer wordt

ingezet voor de Opdracht. Opdrachtgever zal in alle redelijkheid met deze eis omgaan.

3.1.2 Parkeren door het in te zetten personeel

Het LBSP is per openbaar vervoer goed bereikbaar. Het parkeren door medewerkers van Opdrachtnemer ten behoeve van hun functie-uitoefening is mogelijk in of op een van de Parkeervoorzieningen, waarbij een gelijktijdig maximum geldt van 3 motorvoertuigen die direct gerelateerd zijn aan de Opdrachtnemer. Het parkeren door medewerkers (buiten de werktijden) is uiteraard tegen betaling van de parkeerkosten toegestaan.

130. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van alle parkeerhandelingen door haar medewerkers en levert dit op eerste verzoek aan Opdrachtgever ter controle.

3.2 Materialen, middelen en huisvesting

Opdrachtgever stelt voor de uitvoering van het Parkeerbeheer door Opdrachtnemer de in de Parkeervoorziening aanwezige kantoorinventaris, materialen en onderdelen van de Bedrijfsmiddelen beschikbaar.

131. Voor alle overige middelen en materialen welke Opdrachtnemer nodig acht, is zij zelf verantwoordelijk en deze dienen in de prijs te zijn opgenomen.

3.2.1 Materialen

132. Opdrachtnemer verzorgt de aanwezigheid van materialen inclusief het voorraadbeheer en uitrusting die hij nodig acht voor het uitvoeren van het Parkeerbeheer. De door Opdrachtgever ter beschikking te stellen Bedrijfsmiddelen en materialen zijn opgenomen in Bijlage 3. In overleg met Opdrachtgever wordt vastgesteld waar welke verbruiksmaterialen besteld mogen worden. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het voorraadbeheer van onder meer lampen en strooimiddelen.

3.2.2 Verbruiksmiddelen

133. Opdrachtnemer verzorgt de tijdige aanwezigheid van voldoende verbruiksmiddelen die noodzakelijk zijn voor het kunnen verrichten van het Parkeerbeheer. Zie hiervoor ook eis 103. De kosten van de verbruiksmiddelen zijn – zonder enige opslag - verrekenbaar met Opdrachtgever. Dit betreft:
- a. De inkoop van parkeertickets en abonnementskaarten geschiedt door de Opdrachtnemer en volgens de specificaties van de Opdrachtgever;
 - b. Door de leverancier van de betreffende installaties voorgeschreven onderhoudsmiddelen, gereedschappen en reservematerialen;

134. Opdrachtnemer verantwoord maandelijks achteraf de door haar ten behoeve van het Parkeerbeheer geplaatste bestellingen.
135. Alle andere verbruiksartikelen, die de Opdrachtnemer nodig acht voor de uitvoering van de werkzaamheden zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3.2.3 Huisvesting werkzaamheden

Opdrachtgever stelt voor de uitvoering van de opdracht de Beheerdersruimte om niet beschikbaar aan Opdrachtnemer. De locatie is voorzien van de noodzakelijke apparatuur en basisinventaris voor het uitvoeren van het Parkeerbeheer. Bij oplevering van de Beheerdersruimte wordt van de staat van onderhoud en de aanwezige inventaris een proces verbaal opgemaakt.

136. Opdrachtnemer is verantwoordelijke voor onderhoud en herstel van de aanwezige inventaris. Bouwkundige aanpassingen aan de genoemde locaties is slechts mogelijk na overleg en met toestemming van Opdrachtgever.

4 Communicatie en samenwerking

4.1 Overlegstructuur en frequentie

De Opdrachtgever hecht aan regelmatige afstemming en overleg.

137. Voor alle communicatie omtrent operationele werkzaamheden betreffende deze opdracht, eist Opdrachtgever contact te onderhouden met één vaste contactpersoon namens Opdrachtnemer.
138. Opdrachtnemer neemt een overzicht van de benodigde overlegvormen, aanwezigen, een agenda met voor een overlegvorm relevante onderwerpen en hun frequenties op in het Bedrijfsplan.
139. In ieder geval dienen de volgende overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats te vinden:
 - a. Een opstartoverleg bij opdrachtverstrekking tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en andere belanghebbende uitvoerende partijen;
 - b. Een afstemmingsoverleg voorafgaand aan de ingangsdatum van het Parkeerbeheer aangaande het door Opdrachtnemer op te stellen Bedrijfsplan;
 - c. Vanaf startdatum van de opdracht een wekelijks operationeel contact waarin onder andere (afgehandelde) storingen aan de hand van het Digitaal logboek worden besproken;
 - d. Een driemaandelijks overleg op basis van de door Opdrachtnemer overlegde rapportages;
 - e. Een maal per jaar een evaluatiegesprek tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin onder meer het kwaliteitsniveau van het Parkeerbeheer, de samenwerking en de operationele stand van zaken op de agenda staat. Evaluatieonderwerpen zijn onder meer de uitvoering van de opdracht conform dit PvE, de rapportages, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.
140. Opdrachtnemer zal het initiatief nemen tot het beleggen van de verschillende overleggen en biedt Opdrachtgever binnen 7 dagen na de datum waarop een overleg heeft plaatsgevonden ter accordering het verslag aan;
141. De frequentie van overleggen kan (tijdelijk) in overleg aangepast worden;
142. Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever een organogram met actuele contactpersonen en relevante contactgegevens, telkens wanneer deze wijzigt.

4.2 Rapportage

Opdrachtgever zal de rapportages die Opdrachtnemer opstelt in het kader van de samenwerking controleren.

143. Eens per jaar stelt Opdrachtnemer een rapportage op waarin de bevindingen worden vastgelegd en toegelicht. Hierin wordt ook aandacht gegeven aan de mate waarin Opdrachtnemer haar verplichtingen richting

de Opdrachtgever nakomt. De rapportage zal met Opdrachtnemer tijdens een evaluatieoverleg besproken worden. In deze rapportage zal Opdrachtgever tevens de score berekenen die volgt uit de formules in de SLA, waarmee bepaald kan worden of Opdrachtnemer de overeenkomst naar behoren heeft uitgevoerd.

4.2.1 Informatiebeveiliging

Binnen het PMS worden (afgeleide) persoonsgegevens verwerkt. Voor zover Opdrachtnemer deze gegevens in haar rapportages verwerkt betekent dit ook dat – zeker met het oog op de Algemene Verordening Gegevensbescherming – Opdrachtgever eisen stelt aan de informatiebeveiliging zoals dit door Opdrachtnemer wordt toegepast. Deze eisen zijn:

144. Opdrachtnemer garandeert te allen tijde expliciet compliance van onderaannemers en gelieerde partners aan de overeengekomen regels met Opdrachtgever, alsook compliance met de AVG. Opdrachtgever zal met Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst afsluiten in het kader van deze Opdracht.
145. De soft- en hardware waarmee Opdrachtnemer de gegevens vanuit de Opdracht verwerkt, is volgens relevante standaarden beveiligd en van voldoende kwaliteit. De richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend.
146. Opdrachtgever behoudt te allen tijde het (intellectuele) eigendom van de gegevens die vanuit de Opdracht door Opdrachtnemer worden verwerkt. Opdrachtnemer behoudt geen rechten om de gegevens te gebruiken, te ontsluiten of publiek te maken. Opdrachtnemer verplicht zich om geen andere handelingen met de (persoons)gegevens te verrichten dan in de Overeenkomst is omschreven.
147. Opdrachtnemer staat toe dat alle relevante data op verzoek als archief in een algemeen bruikbaar bestandsformaat gedownload kan worden door Opdrachtgever, dan wel naar een andere opdrachtnemer kan worden overgezet, in een algemeen bruikbaar bestandsformaat.
148. Op verzoek van Opdrachtgever verwijdert Opdrachtnemer aantoonbaar en gegarandeerd alle betreffende gegevens, ook die op backupmedia, volledig en onherroepelijk, tenzij anders overeengekomen.
149. Opdrachtnemer beveiligt alle gegevens van Opdrachtgever op adequate wijze zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use" als "data in motion" en "data at rest".
150. Er zijn afdoende maatregelen getroffen om te voorkomen dat gegevens van Opdrachtgever onbedoeld worden gedeeld met derden dan wel worden gecombineerd met gegevens van andere klanten door aggregatie of interferentie.

151. Opdrachtnemer zorgt er voor dat versleuteling van gegevens tijdens opslag, informatie-uitwisseling en andere vormen van communicatie plaatsvindt in overeenstemming met de risicoclassificatie van die gegevens waarbij persoons- en andere vertrouwelijke gegevens te allen tijde via een versleutelde verbinding worden verzonden. Het PMS wordt te allen tijde benaderd op basis van een beveiligde verbinding conform de laatst bekende beveiligingsinzichten.
152. Opdrachtnemer accepteert dat (beveiligings) incidenten direct gemeld worden aan Opdrachtgever en als dat wettelijk noodzakelijk is ook aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij niet gemelde incidenten veroorzaakt door Opdrachtnemer waar persoonsgegevens bij betrokken zijn, zal Opdrachtgever een ontvangen boete en ontstane schade verhalen op Opdrachtnemer. Als Opdrachtnemer informatie van Opdrachtgever host op haar systemen, dienen (beveiligings)incidenten direct gemeld te worden aan de betrokken contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtgever dient te kunnen reageren op (beveiligings) incidenten en deze melding dient door de contactpersoon van Opdrachtgever gemeld te worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens.
153. In het geval de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer deel uitmaakt van de af te nemen producten en/of diensten, accepteert Opdrachtnemer dat hij beveiligingsincidenten op het moment van onderkennen, direct meldt aan Opdrachtgever. Opdrachtgever beslist of een beveiligingsincident kan worden gekwalificeerd als datalek en zorgt in dat geval voor de melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en het in kennis stellen van de betrokkenen. Niet door Opdrachtnemer gemelde beveiligingsincidenten die leiden tot een boete van de Autoriteit Persoonsgegevens en/of aan een betrokkene toe te kennen schade als gevolg van schending van diens privacy, zal Opdrachtgever verhalen op Opdrachtnemer.
154. Het is Opdrachtnemer verboden, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, de uitvoering van een Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen of uit te besteden, dan wel gebruik te maken van ter beschikking gestelde of ingeleende arbeidskrachten.
155. Alle voorwaarden en eisen die gelden voor personeel van Opdrachtnemer zijn ook van toepassing op derden, die in opdracht van Opdrachtnemer diensten verrichten voor Opdrachtgever.

4.2.2 Algemene zaken in het kader van de rapportage

156. Opdrachtnemer rapporteert eenmaal per (kalender)maand, uiterlijk op de 5e werkdag van de opvolgende maand.
157. De rapportages zullen te allen tijde de juiste gegevens bevatten.
158. In de maandrapportage wordt eenduidig de gevraagde informatie geleverd over de betreffende kalendermaand en wordt cumulatief opgebouwd vanaf

het begin van de opdracht zodat informatie over de voorgaande maanden vergelijkbaar in de rapportage is opgenomen.

159. De rapportage is zo opgebouwd dat de Opdrachtgever eenvoudig kan zien hoe de gegevens van het lopende jaar zich verhouden tot die van voorafgaande jaar (vanaf begin van de opdracht) jaar.
160. De rapportage wordt in digitale vorm beschikbaar gesteld. In digitale vorm kan inhouden: per e-mail, met een bijgesloten document in een gangbaar bewerkbaar formaat (vastgesteld in gezamenlijk overleg) zoals MS Office of via een beveiligde website (bijvoorbeeld met een online BI-tool). Gegevens van een website moeten eenvoudig zijn te downloaden in een gangbaar en verwerkbaar formaat.
161. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie uitsluitend bij Opdrachtgever bekend is.
162. In de rapportage worden minimaal de volgende onderdelen uitgewerkt:
 - a. De (girale) afstorting van de parkeergelden;
 - b. De door Opdrachtnemer uitgegeven en door Opdrachtgever te factureren Parkeerproducten;
 - c. Gebruik en Beschikbaarheid van de Parkeervoorzieningen, zowel grafisch als met tabellen, waarbij de minimale en maximale bezetting en de bezetting per uur van de week inzichtelijk worden gemaakt, alsmede de bezetting van specifieke bedrijvenpools (bedrijven die een deel van het parkeerareaal mogen gebruiken en inzetten ten behoeve van eigen personeel en/of klanten);
 - d. Handmatige uitlatingen/slagboomhandelingen;
 - e. Technische staat van Parkeervoorzieningen;
 - f. Klantcontacten (inclusief klachten);
 - g. Calamiteiten.

4.2.3 Gebruik en staat van de Parkeervoorziening

163. In verband met de capaciteitsplanning en controle op de werkzaamheden van de Opdrachtnemer wenst Opdrachtgever inzicht te verkrijgen in het gebruik van de Parkeervoorzieningen en operationele processen. Opdrachtnemer neemt in het Bedrijfsplan een overzicht op met aan te leveren rapportages en frequenties. Daarin zijn in ieder geval de volgende onderdelen opgenomen:
 - a. Het gebruik van de Parkeervoorzieningen, zoals ontwikkeling van het gebruik van de Parkeervoorzieningen, aantallen en gebruik abonnementen, kortparkeerduur, aantal parkeringen, fysiek geconstateerde bezettingsgraden;
 - b. Bijzonderheden ten aanzien van het gebruik van de Parkeervoorzieningen, zoals: verstoringen, illegaal gestalde voertuigen, oneigenlijk gebruik, etc.;
 - c. Operationele handelingen zoals: aantal handmatige slagboomopeningen, aantal boombreuken;

- d. Uitstraling Parkeervoorzieningen: vernielingen, vandalisme, graffiti, etc.;
- e. Uitgevoerde Onderhoud;
- f. Storingen aan Bedrijfsmiddelen;
- g. Overige maatregelen, die op initiatief van Opdrachtnemer zelf zijn geïnitieerd;
- h. Een overzicht waaruit de Beschikbaarheid van de Apparatuur blijkt (zoals bedoeld in paragraaf 2.7.3);
- i. Een overzicht met bijzonderheden en/of adviezen aan de Opdrachtgever met betrekking tot het functioneren van de installaties.

4.2.4 Klantcontacten

- 164. De Opdrachtnemer rapporteert aan de Opdrachtgever over het aantal en de aard van de klachten en signalen alsook de wijze waarop deze zijn verwerkt. Klachtenafhandeling (zie ook paragraaf 4.3) is tevens een onderdeel van het periodiek overleg.
- 165. De Opdrachtnemer geeft als onderdeel van het te leveren Bedrijfsplan aan hoe hij met klachten en signalen wil omgaan en daarover rapporteert. In overleg met de Opdrachtgever worden deze afspraken vastgelegd.

4.3 Klachtenafhandeling

- 166. Voor de afhandeling van klachten dient Opdrachtnemer gebruik te maken van een door Opdrachtgever goedgekeurde klachtenregeling.
- 167. Het in concept beantwoorden van klachten met betrekking tot het functioneren van en gebreken aan de Parkeervoorzieningen vindt plaats door de Opdrachtnemer.
- 168. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij haar ingediende klachten zo spoedig mogelijk, bij voorkeur digitaal en in concept worden beantwoord en ter afhandeling per e-mail aan Opdrachtgever worden doorgezonden.
- 169. Afhandeling van klachten met betrekking tot het functioneren van personeel van de Opdrachtnemer worden door Opdrachtnemer zelf afgehandeld en daarvan wordt melding gemaakt in de maandrapportage.
- 170. Opdrachtnemer neemt alle ontvangen klachten (zowel schriftelijk als mondeling) op in het Digitaal logboek.

4.4 Innovaties en verbeteringen

Opdrachtgever wil op een innovatieve en maatschappelijk verantwoorde wijze haar dienstverlening vormgeven en waar mogelijk verbeteren. Opdrachtgever wenst daarom gebruik te maken van de expertise van Opdrachtnemer op het gebied van parkeren.

- 171. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze gevraagd en ongevraagd adviseert over nieuw toe te passen werkwijzen, Parkeerproducten en

concepten en de wijze waarop deze ontwikkelingen kunnen worden opgenomen in de bedrijfsvoering.

4.5 Opstart werkzaamheden

172. Teneinde de opstart van het operationele beheer door de Opdrachtnemer goed te laten verlopen en de verdere concretisering van het Parkeerbeheer inzichtelijk te krijgen, stelt Opdrachtnemer een Bedrijfsplan (zie paragraaf 2.3) op (inclusief een plan van aanpak/implementatieplan inzake de opstart van de dienstverlening) waarop de Opdrachtgever haar goedkeuring moet verlenen (zie ook eis 26).

4.5.1 Implementatieplan/plan van aanpak

173. Direct na de (voorlopige) gunning start de Opdrachtnemer met het voorbereiden op het Parkeerbeheer, zoals beschreven in dit PvE en zijn Inschrijving.
174. Om de start van het Parkeerbeheer goed te laten verlopen stelt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk een implementatieplan op. Dit plan is geen onderdeel van het Bedrijfsplan en wordt uiterlijk vier weken na definitieve gunning aan de Opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd.
175. Uit het implementatieplan blijkt welke activiteiten de Opdrachtnemer onderneemt om zijn eigen organisatie in orde te maken voor de te verrichten taken. Het bevat een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden in de tijd zijn uitgezet.
176. Een belangrijk onderdeel van het implementatieplan is de risicoanalyse. Hierin worden alle risico's benoemd zoals de Opdrachtnemer, Opdrachtgever c.q. diens leveranciers aangegeven, voorzien van beheersmaatregelen.
177. Opdrachtgever beoordeelt en – na eventuele aanpassing door Opdrachtnemer – keurt dit implementatieplan goed, waarna Opdrachtnemer tot uitvoering over kan gaan. Deze goedkeuring volgt binnen 7 dagen na de laatste vereiste aanpassing en eindaanlevering van het implementatieplan bij Opdrachtgever.

5 Monitoring kwaliteit van de dienstverlening

Opdrachtgever hecht grote waarde aan professioneel opdrachtgeverschap en zal de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking met Opdrachtnemer structureel en continu monitoren.

5.1 Service Level Agreement Parkeerbeheer (SLA)

Dit PvE geeft een beschrijving van het minimale niveau van de dienstverlening op onderdelen. Ter borging van het nakomen van het geboden dienstverleningsniveau door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht, zal een Service Level Agreement Parkeerbeheer (hierna: SLA) onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. In dit hoofdstuk is een concept van deze SLA opgenomen. In overleg kan deze Overeenkomst worden uitgebreid met andere onderdelen. De definitieve SLA wordt vastgesteld binnen vier maanden na ingangsdatum van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In geval geen nieuwe SLA binnen drie maanden overeen wordt gekomen fungeert deze SLA als definitief.

5.2 Meten van de dienstverlening

In de SLA zijn belangrijke elementen van de dienstverlening opgenomen. De geleverde dienstverlening wordt door of namens de Opdrachtgever gemeten en gerapporteerd. 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.

Het niveau van dienstverlening wordt gemeten op de volgende onderdelen:

- Klantgericht optreden
- Uitvoering 1e-lijns Onderhoud en aansturing 2e-lijn
- Staat parkeervoorzieningen
- Schoonmaak
- Responstijden klantcontacten
- Tijdige en volledige rapportage

Naast hetgeen 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, zal dit aanleiding zijn de Overeenkomst te ontbinden zonder dat hieruit enig recht voor de Opdrachtnemer op schadevergoeding kan voortvloeien.

5.2.1 Klantgericht optreden

Opdrachtgever hecht aan een klantgerichte benadering van haar klanten. Door middel van onderzoek door zogenaamde *mystery shoppers* wordt de klanttevredenheid tweemaal per jaar onderzocht. Na overleg met Opdrachtnemer wordt door Opdrachtgever een methode vastgesteld op basis waarvan het klantgericht optreden van de medewerkers van Opdrachtnemer wordt gemeten en waarbij een minimaal te behalen aantal punten wordt vastgesteld.

Formule:

$\frac{\text{aantal behaalde punten in klantgerichtheidsonderzoek}}{\text{maximaal aantal te behalen punten in klantgerichtheidsonderzoek}} \times 100\% = \text{score}$
--

5.2.2 Uitvoering 1e-lijn Onderhoud en aansturing 2e-lijn

De uitvoering van het 1e-lijns Onderhoud dient adequaat en tijdig uitgevoerd te worden. Op basis van de meldingen in het Digitaal Logboek en het PMS maakt Opdrachtnemer elk kwartaal een analyse van Beschikbaarheid van de Apparatuur.

Formule:

$\frac{\text{Behaalde percentage Beschikbaarheid}}{\text{Vereiste percentage Beschikbaarheid van 98\%}} \times 100\% = \text{score}$
--

5.2.3 Staat Parkeervoorziening

Voor aanvang van de dienstverlening stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen een checklist samen. De Opdrachtgever initieert minimaal vier controlerondes per jaar, die zullen plaatsvinden op basis van deze checklist. De controlerondes worden vastgelegd in het Digitale logboek. 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:

$\frac{\text{totaalscore van alle controlerondes}}{\text{totaal aantal controlerondes}} \times 100\% = \text{score}$
--

5.2.4 Schoonmaak

Opdrachtgever initieert minimaal vier controlerondes per jaar om het schoonmaakonderhoud te beoordelen zoals beschreven in paragraaf 2.6. Per controleronde worden tien willekeurige onderdelen uit de lijst met schoonmaakwerkzaamheden gekozen, welke in het afgelopen etmaal moeten zijn uitgevoerd. 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:

$\frac{\text{totaalscore van alle controlerondes}}{\text{totaal aantal controlerondes}} \times 100\% = \text{score}$
--

5.2.5 Responstijden klantcontacten

De eis zoals gesteld aan responstijden klantcontacten (zie eis 31, paragraaf 2.4). Storingen 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:

$\frac{\text{aantal geregistreerde oproepen binnen de gestelde eis}}{\text{aantal geregistreerde oproepen}} \times 100\% = \text{score}$
--

5.2.6 Tijdige en volledige rapportage

De door de Opdrachtnemer te leveren rapportages, zullen door de Opdrachtgever worden beoordeeld op volledigheid. Een juiste, volledige en tijdige rapportage wordt beschouwd als een correcte rapportage.

Formule:

$\frac{\text{aantal correcte rapportages}}{\text{totaal aantal beoordeelde rapportages}} \times 100\% = \text{score}$

5.3 Bonus- en malusregeling

Jaarlijks zal op basis van de behaalde scores vastgesteld worden of er sprake is van een bonus of een te verrekenen malus. 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
I Klantgericht optreden	20%		
II 1 ^e -lijns Onderhoud en aansturing 2 ^e -lijn	30%		
II Staat Parkeervoorziening	10%		
IV Schoonmaak	20%		
V Responstijden intercom en telefoon	10%		
VI Tijdige, juiste en volledige rapportage	10%		
Totaalscore	100%		

Tabel 2: beoordelingscriteria

Als de totaalscore groter is dan 90% komt Opdrachtnemer in aanmerking voor een bonus. In het geval waarin de totaalscore kleiner dan of gelijk is aan 81,0% zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer naast de maximale malus ook 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 81% dan staat het de Opdrachtgever vrij de opdracht te ontbinden en zal Opdrachtgever door Opdrachtnemer hiervoor schadeloos gesteld worden.

Indien de totaalscore hoger is dan 81%, geldt de volgende bonus-/malusregeling:

Totaalscore	Bonus/malus
> 95,01%	Bonus ten bedrage van 5% van de jaarlijkse beheervergoeding
94,01% - 95,0%	Bonus ten bedrage van 2,5% van de jaarlijkse beheervergoeding
93,01% - 94,0%	Bonus ten bedrage van 2% van de jaarlijkse beheervergoeding
92,01% - 93,0%	Bonus ten bedrage van 1,5% van de jaarlijkse beheervergoeding
91,01% - 92,0%	Bonus ten bedrage van 1% van de jaarlijkse beheervergoeding

90,01% - 91,0%	Bonus ten bedrage van 0,5% van de jaarlijkse beheervergoeding
85,01% - 90,0%	Geen malus of bonus
84,01% - 85,0%	Malus ten bedrage van 1% van de jaarlijkse beheervergoeding
83,01% - 84,0%	Malus ten bedrage van 2% van de jaarlijkse beheervergoeding
82,01% - 83,0%	Malus ten bedrage van 3% van de jaarlijkse beheervergoeding
81,01% - 82,0%	Malus ten bedrage van 6% van de jaarlijkse beheervergoeding

Tabel 3: bonus- en malusregeling

5.3.1 Wijziging en evaluatie SLA

Jaarlijks zal de werking van de bonus-/malusbepaling geëvalueerd en beoordeeld worden door de Opdrachtgever. Het doel van deze beoordeling is er voor te zorgen dat het niveau van dienstverlening afgestemd blijft op de eisen van de Opdrachtgever om eventuele afwijkingen in het dienstverleningsniveau te verhelpen. Evaluaties kunnen resulteren in aanpassingen in de beoordeling en/of het beoordelingsniveau. Wijzigingen vinden daarom plaats in overleg en zijn van kracht wanneer Opdrachtnemer en Opdrachtgever schriftelijk overeenstemming bereiken over de wijzigingen en hun ingangsdatum.

6 Definities van begrippen

In dit Programma van Eisen en de documenten die horen bij de aanbesteding wordt een aantal begrippen gebruikt die hieronder worden gedefinieerd. Begrippen worden in het hele Bestek met een hoofdletter geschreven.

Aanbestedende Dienst	De Opdrachtgever, Universiteit Leiden, optioneel kan de VvE Parkeergarage Rijnveste ook Opdrachtgever worden voor het Parkeerbeheer ten aanzien van parkeergarage Rijnveste.
Aanbestedingsdocumenten	Het geheel van documenten ten behoeve van deze aanbesteding.
Aanbieder	De ondernemer die, al dan niet in combinatie, in reactie op de gepubliceerde aankondiging van de aanbestede opdracht, een inschrijving indient.
Algemene Voorwaarden	De Algemene Voorwaarden behorende bij eenmalige parkeerovereenkomsten, welke gelden voor het gebruik van de Parkeervoorzieningen van de Opdrachtgever.
Apparatuur Bedienpost	Het PMS en de PA gezamenlijk. De in de Beheerderruimte aanwezige Apparatuur waarmee de Beheerder toezicht houdt op het functioneren van de Parkeervoorzieningen en de aanwezige Apparatuur kan bedienen.
Beheerder	Medewerker van Opdrachtnemer die namens Opdrachtgever werkzaam is ten behoeve van de Parkeervoorzieningen en daarbij de Apparatuur bestuurt/bedient.
Beheedersruimte	Een ruimte van waaruit gelijktijdig toezicht wordt gehouden op het functioneren van meerdere Parkeervoorzieningen en de daar aanwezige Apparatuur door middel van camera's. Van hieruit is het mogelijk om alle Apparatuur van de aangesloten Parkeervoorzieningen te bedienen en via intercomverbindingen contact te leggen met gebruikers van PA en vice versa. Voor deze Parkeervoorzieningen is de Beheerderruimte gevestigd in Parkeervoorziening Ehrenfestweg, tot realisatie en oplevering van deze Parkeervoorziening wordt de Beheerderruimte ingericht in de huidige Parkeervoorziening Motorhuis.
Beschikbaarheid	De Beschikbaarheid van de Parkeervoorzieningen wordt gemeten aan de

	hand van een weging per onderdeel van de Apparatuur. De Apparatuur is volledig beschikbaar als er geen onderdeel in storting is.
Bedrijfsmiddelen	De Parkeervoorziening met de daartoe behorende PMS en PA, technische en gebouwgebonden installaties, voorraden en inventaris (zie onder meer Bijlage 3).
Bedrijfsplan	Het plan waarin de werkwijze van de organisatie van de Opdrachtnemer voor de onderhavige opdracht staat beschreven en hoe de doelstellingen in de tijd binnen bepaalde beschreven richtlijnen behaald zullen worden.
Bemensingstijden	De tijden waarop de Opdrachtnemer minimaal één Beheerder fysiek in de Parkeervoorziening aanwezig heeft.
Bestek	De documenten waarin Opdrachtgever alle informatie heeft opgenomen die relevant is voor het kunnen uitbrengen van een Aanbieding in het kader van de aanbesteding voor het Parkeerbeheer, waarbij tenminste inbegrepen de Uitnodiging tot Inschrijving, onderhavig PvE, Overeenkomst(en), standaardformulieren, bijlagen en de Inschrijving van Opdrachtnemer.
Bijlage	Document waar in het PvE naar wordt verwezen en dat een onlosmakelijk geheel van het PvE Calamiteit Een situatie waarin de voortgang van het operationele parkeerproces of de veiligheid van de parkeerders of personeel in het gedrang is of komt.
Centrale Meldkamer	Een door derden te bemensen Beheerderruimte op afstand (buiten de Parkeervoorziening of de Beheerderruimte).
Digitaal logboek	Logboek waarin alle voorkomende activiteiten en onvolkomenheden zijn opgenomen en dat digitaal beschikbaar gesteld wordt aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever geeft er de voorkeur aan om online inzage te hebben in het Digitaal logboek (bijvoorbeeld via intra-/internet). Klachten en storingen dienen gedateerd te zijn en de opvolging dient rapporteerbaar te zijn waarbinnen controlemaatregelen, inclusief functiescheiding, zichtbaar zijn.
Gunningsfase	Volgende fase van de aanbesteding waarin de aanbestedende organisatie de inschrijvingen beoordeelt.

Inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon die een Inschrijving heeft gedaan.
Inschrijving	Het geheel van de aanbiedingsbrief en alle gevraagde informatie zoals door de Opdrachtgever in het beschrijvend document is gevraagd en het door de Inschrijver is ingediend.
Nota('s) van Inlichtingen (NVI)	Document(en) waarin antwoorden op de geanonimiseerde vragen van Aanbieders worden gegeven.
Onderhoud	Verschillende niveaus van onderhoudswerkzaamheden worden als volgt geclassificeerd: • 1e-lijns onderhoud: Werkzaamheden die uitgevoerd worden door bevoegde medewerkers van de Opdrachtnemer. • 2e-lijns onderhoud: Werkzaamheden die uitgevoerd worden door de leverancier of gespecialiseerde externe partij op locatie.
Opdracht	Het uitvoeren van de werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever zoals omschreven in dit PvE en alle wijzigingen daarop ten gevolge van de Nota('s) van Inlichtingen en de Overeenkomst.
Opdrachtgever	De Universiteit Leiden en (ten aanzien van de optie) VvE Parkeergarage Rijnveste.
Opdrachtnemer	De Aanbieder aan wie door Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding de Opdracht is gegund.
Openingstijden	De tijden waarop de Parkeervoorziening voor iedereen openbaar toegankelijk is.
Overeenkomst	De door de Opdrachtgever met Opdrachtnemer te sluiten schriftelijke Overeenkomst waarin de condities en voorwaarden ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd.
Parkeerapparatuur (PA)	Apparatuur, bestaande uit onder andere inrijterminals, uitrijterminals, slagbomen, voertuigdetectielussen of andere voertuigdetectiemethoden, tellussen, kentekenherkenning, toegangscontrolelezers, betaalautomaten (cashless), kortinggevers, handkassa's, CCTV, intercomsysteem, een of meerdere kaartproductie-eenheden voor het produceren van de in gebruik zijnde kaartsoorten.



Parkeerbeheer	Het samenspel van alle werkzaamheden, waaronder operationeel uitvoerende, technische en administratieve werkzaamheden, zoals in dit PvE beschreven, die nodig zijn om de Parkeervoorzieningen optimaal te laten functioneren. Dat wil zeggen dat de Parkeervoorzieningen voldoen aan het criterium 'schoon, heel, veilig en licht', alsmede dat het gebruik ervan volgens de Algemene Voorwaarden plaatsvindt.
Parkeermanagementsysteem (PMS)	Managementcentrale(s) bestaande uit software (programmatuur), de database waarin transactiegegevens worden opgeslagen en de Apparatuur (inclusief systeemprogrammatuur) waarop deze software draait inclusief de aansturing interfaces (Koppeling met PMS ten behoeve van de volledige gegevensuitwisseling tussen PA, Bedienpost en Centrale Meldkamer en de opslag daarvan).
Parkeerproducten	Producten die door de Opdrachtgever worden aangeboden voor gebruik van de Parkeervoorziening, zoals kortparkeren, abonnementen, uitrijkaarten, waardekaarten, vergoedingsstempels e.d.
Parkeervoorziening(en)	Een parkeergarage of een parkeerterrein (of meerdere parkeergarages of parkeerterreinen) die onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever valt en die door de Opdrachtnemer wordt beheerd.
Prijsformulier	Een overzicht van onder meer aantallen, eenheden en stukprijzen op basis waarvan een Inschrijver haar prijzen bepaalt en haar Inschrijving doet. Zie PvE Bijlage 5.
Programma van Eisen (PvE)	Dit document waarin Opdrachtgever zijn eisen en wensen heeft verwoord met betrekking tot het beheer.
Service Level Agreement (SLA)	Onderdeel van dit PvE waarin de kwaliteit 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 partij die elektronische betalingen van klanten (pin en credit card) verwerkt en voor storting van

de betalingen op rekening van Opdrachtgever
zorgt.

Bijlage 1 Takenlijst Parkeerbeheer

Betreft: takenlijst Parkeerbeheer LBSP

Indicatieve taakverdeling, niet uitputtend

Taakverdeling uitvoering (verantwoordelijk) en betaling (budget)

Personeel		Verantwoordelijk	Budget
1	Dienstroosters opstellen	Beheerder	Beheerder
2	Werving en selectie personeel	Beheerder	Beheerder
3	Functionele aansturing personeel	Beheerder	Beheerder
4	Opleidingen personeel	Beheerder	Beheerder, m.u.v. opleiding PMS-PA
5	Parkeervoorziening tijdens bemensingstijden bemensen	Beheerder	Beheerder
6	Medewerkers voorzien van bedrijfskleding	Beheerder	Beheerder
7	Opstellen van werkinstructies en procedures	Beheerder	Beheerder
8	Opstellen van activiteitenroosters en checklists (dag, week, maand, kwartaal, jaar)	Beheerder	Beheerder
9	Opstellen script meldkamer	Beheerder	Beheerder
Operationele zaken		Verantwoordelijk	Budget
1	Nachttuitlating/beveiliging contracteren (en instructie opstellen)	Beheerder	Beheerder
2	Contract/verzorgen meldkamer tbv beheer op afstand	Beheerder	Beheerder
3	Aanschaf veeg/schrobmachine	Beheerder	Beheerder
4	Aanschaf PC tbv dienstrapport en rapportages	Beheerder	Beheerder
5	Eventuele informatiedragers aanbrengen op betaalautomaten, in- en uitritterminals en bij trappenhuizen	Beheerder	Opdrachtgever
6	Abonnementhouders (excl medewerkers Opdrachtgevers) informeren over activeren abonnementspas.	Beheerder	Opdrachtgever
7	Instructie medewerkers op installaties (brandmeld, co/lpg, etc.)	Beheerder	Beheerder
8	Calamiteitenplan opstellen	Beheerder (evt. samen met gebouweigenaar)	Opdrachtgever
9	Schoonmaakplan opstellen	Beheerder	Beheerder
Beheerdersruimte		Verantwoordelijk	Budget
1	Inventarisatie benodigd meubilair, inventaris en gebruiksartikelen	Beheerder	Beheerder
2	Opdracht verstrekken voor meubilair, inventaris en gebruiksartikelen	Beheerder	Beheerder
3	Afleveren en plaatsen meubilair, inventaris en gebruiksartikelen	Beheerder	Beheerder
4	Kluis eventueel bestellen en laten verankeren	Beheerder	Beheerder
Commerciële activiteiten		Verantwoordelijk	Budget
1	communicatie met publiekstrekkingen	Beheerder	Opdrachtgever
2	capaciteitsplanning	Beheerder	Opdrachtgever
3	arrangementenverkoop, contractering gebruik API etc.	Opdrachtgever	Opdrachtgever

4	abonnementsverkoop	Opdrachtgever	Opdrachtgever
5	marketingcommunicatie	Beheerder	Opdrachtgever
Technisch beheer		Verantwoordelijk	Budget
1	installaties (preventief en correctief onderhoud)	Beheerder	Opdrachtgever
2	parkeerapparatuur	Beheerder	Opdrachtgever
3	toegangscontrole, CCTV	Beheerder	Opdrachtgever
4	verlichting	Beheerder	Opdrachtgever
5	brandmelding en brandbestrijding	Beheerder (evt. samen met gebouweigenaar)	Opdrachtgever
6	gasdetectie en ventilatie	Beheerder (evt. samen met gebouweigenaar)	Opdrachtgever
Administratief beheer		Verantwoordelijk	Budget
1	Aanleveren facturatie-informatie abonnementen en voorverkoop	Beheerder	Opdrachtgever
2	facturering abonnementen en voorverkoop	Opdrachtgever	Opdrachtgever
3	crediteurenbeheer	Opdrachtgever	Opdrachtgever
4	personeel	Beheerder	Beheerder
5	salarissen	Beheerder	Beheerder
6	verzuimadministratie	Beheerder	Beheerder
7	loonbelasting	Beheerder	Beheerder
8	pensioenen	Beheerder	Beheerder
9	secundaire voorwaarden	Beheerder	Beheerder
10	dossiervorming schadegevallen	Beheerder	Opdrachtgever
11	afhandelen van schadegevallen	Opdrachtgever	Opdrachtgever
Parkeersysteem		Verantwoordelijk	Budget
1	Opleiding medewerkers beheer bij leverancier	Beheerder	Opdrachtgever
2	Creatie/uitgifte abonnementspassen UL en GGZ (pas gebouwbeheersysteem)	Opdrachtgever	Opdrachtgever
3	Aanmaken abonnementen PMS	Beheerder	Opdrachtgever
4	Uitgeven abonnementen PMS	Beheerder	Opdrachtgever
5	Aanmaken kortings/uitrijkaarten	Beheerder	Opdrachtgever
6	Testen parkeersysteem	Beheerder	Opdrachtgever
7	Programmeren intercom doorverbindingen	Beheerder	Beheerder
8	Parkeerkaarten en abonnementskaarten bestellen	Beheerder	Opdrachtgever
9	Teksten parkeerkaarten, kwitantie, etc. invoeren in parkeersysteem	Beheerder	Opdrachtgever
10	Reserve onderdelen aanschaffen.	Beheerder	Opdrachtgever
Uitvoerend parkeerbeheer		Verantwoordelijk	Budget
	service en onderhoud		
1	bediening van alle relevante Parkeerapparatuur, parkeermanagementsysteem/ventilatie/co lpg/brandmeldinstallaties etc.	Beheerder	Opdrachtgever
2	1ste lijns onderhoud, Parkeerapparatuur en installaties	Beheerder	Opdrachtgever
3	preventief onderhoud Parkeerapparatuur en installaties	Leverancier	Opdrachtgever
4	kleine reparatie werkzaamheden, zoals vervangen slagbomen, verlichting	Beheerder	Opdrachtgever

5	melden en bijhouden van storingen aan leveranciers	Beheerder	Opdrachtgever
6	bijhouden van checklist op werking van Apparatuur aan de hand van activiteitenroosters en dagrapporten	Beheerder	Beheerder
7	beheer van garage-instellingen (tarifiering, doorrijdtijd, uitrijdtijd etc.)	Gedeelde taak Opdrachtgever en beheerder	Opdrachtgever
8	aanmaken van speciaal verhuur/ kortingskaarten abonnementen en bezoekerspassen	Beheerder	Opdrachtgever
9	gladheidbestrijding	Beheerder	Opdrachtgever
10	afhandelen van intercom en telefoonoproepen en verstrekken van informatie aan publiek	Beheerder	Beheerder
11	ordentelijk verzorgen van tijdelijke informatie bij gewijzigde omstandigheden	Beheerder	Beheerder
12	maken van garagerondes i.v.m. herkenbaarheid en oproepen	Beheerder	Beheerder
13	cameratoezicht, opslag van camerabeelden en bewerking hiervan	Beheerder	Opdrachtgever
14	opening en sluiten van parkeergarage (opening/sluitrondes)	Beheerder	Beheerder
15	bewaking van storingsopvolging (bijhouden van storingslogboek per leverancier)	Beheerder	Beheerder
16	toezicht op werkzaamheden van derden in de garages	Beheerder	Beheerder
17	groot onderhoud Parkeermanagementsysteem	Opdrachtgever	Opdrachtgever
18	groot onderhoud verlichting/ventilatie/CO-LPG en brandmeldinstallaties	Opdrachtgever	Opdrachtgever
19	inbraak en overvalbeveiliging	Opdrachtgever	Opdrachtgever
20	surveillance buiten openstelling	Beheerder	Beheerder
21	24/7 bereikbaarheid (management)	Beheerder	Beheerder
22	behandelen olievlekken met absorbtiekorrels	Beheerder	Opdrachtgever
23	aanwezig bij calamiteiten	Beheerder	Beheerder
	schoonmaak		
1	schoonmaakwerkzaamheden, zwerfvuil/prullenbakken/spinrag/vloeren/trappenhuizen/toiletten	Beheerder	Beheerder
2	halfjaarlijkse dieptereiniging van vloeren en wanden	Beheerder	Beheerder
3	zemen van ramen en deuren	Beheerder	Beheerder
	inkoop		
1	bestellen van gebruiksartikelen bij leveranciers	Beheerder	Opdrachtgever
2	beheer van vaste inventaris	Beheerder	Beheerder
3	afsluiten onderhoudscontracten met leveranciers	Opdrachtgever	Opdrachtgever
4	bewaking van leveranciersovereenkomsten, waaronder gepland onderhoud, levertijden en voorwaarden etc.	Beheerder	Opdrachtgever
5	periodiek overleg met leveranciers (minimaal 1 maal per kwartaal)	Gedeelde taak Opdrachtgever en beheerder	Opdrachtgever
6	leveranciersbeoordeling	Gedeelde taak Opdrachtgever en beheerder	Opdrachtgever
	communicatie (operationeel)		
1	Afhandelen en registratie van klachten	Beheerder	Opdrachtgever
2	Communicatie met (mede) gebruikers complex	Gedeelde taak Opdrachtgever en beheerder	Opdrachtgever
3	Contacten politie en brandweer	Gedeelde taak Opdrachtgever en beheerder	Opdrachtgever

4	Afhandelen in- en uitgaande post	Gedeelde taak Opdrachtgever en beheerder	Opdrachtgever
5	Bijstellen informatie in het PRIS, controle op juiste info	Beheerder	Opdrachtgever
	rapportage/ kwaliteitszorg		
1	Bezoekrapportages opstellen	Beheerder	Beheerder
2	Paraferen activiteitenrooster	Beheerder	Beheerder
3	Gesprekscontrole meldkamer	Beheerder	Beheerder
4	Maandelijks aanleveren van relevante parkeerdata tbv rapportage en facturatie	Beheerder	Opdrachtgever
5	Maandelijks aanleveren van relevante gebeurtenissen	Beheerder	Beheerder
6	Notulen overleggen met Opdrachtgever en belanghebbenden	Beheerder	Beheerder
7	Aanleveren van eventsinformatie	Opdrachtgever	Opdrachtgever
8	aanleveren klachtenoverzicht	Beheerder	Beheerder
9	aanleveren van verbeterplannen	Beheerder	Beheerder

Bijlage 2 Schoonmaak

Nr.	Onderdeel:	Omschrijving:	Frequentie (minimaal):
1	Beheerderruimte	Ramen zemen (binnen en buiten)	Maandelijks
2	Beheerderruimte	Reinigen (zuigen/vochtig/nat afnemen): vloer, balieblad, deuren	Wekelijks
3	Beheerderruimte	Vochtig/nat reinigen pantry	Wekelijks
4	Beheerderruimte pc's, monitoren, toetsenborden	Verwijderen van vingertasten, vlekken	Tweemaal per maand
5	PA buitenzijde	Verwijderen van stickers, graffiti	Dagelijks en direct na constatering
6	PA buitenzijde	Met vochtige doek afnemen	Wekelijks
7	PA reinigen kaartlezers	Vrij maken van stof en papierdeeltjes	Wekelijks
8	Prullenbakken	Afvalzakken vervangen en afvoeren	Wekelijks en direct nadat afval zichtbaar is
9	Prullenbakken	Vochtig/nat afnemen	Wekelijks en direct na waarneembare zware vervuiling
10	Prullenbakken	Legen zodra afval zichtbaar is/boven rand vulopening uitkomt	Wekelijks en direct na constatering
11	Prullenbakken	Aan de binnenzijde met hogedrukspuit nat reinigen	Tweemaal per jaar
12	Parkeervloeren, rijbanen, eilanden en in-/uitritten, trappenhuizen	Zwerfvuil opruimen	Dagelijks tijdens controlerondes
13	Parkeervloeren, rijbanen, eilanden en in-/uitritten (niet overdekt)	Vegen	Wekelijks en direct na waarneembare zware vervuiling
14	Parkeervloeren, rijbanen, eilanden en in-/uitritten	Verwijderen olievlekken, waaronder Strooien/verwijderen van absorptiekorrels	Direct na constatering
15	Trottoir, parkeervloeren, rijbanen, eilanden, in- en uitgang	Vrij van zwerfvuil en onkruid houden, sneeuwrij maken, gladheid bestrijden	Dagelijks en direct indien aanwezig
16	Parkeervloeren, rijbanen, in- /uitritten (overdekt)	Aangestuurde schrob/dweilmachine reinigen	Maandelijks en direct na waarneembare zware vervuiling
17	Eilanden (overdekt)	Schrobben dweilen	Eenmaal per maand
18	Eilanden (niet overdekt)	Vegen	Wekelijks
19	(Lift, nood en loop)deuren	Vochtige doek afnemen deuren en klinken	Wekelijks
20	Wanden, plafonds en armaturen	Stof en spinrag verwijderen	Wekelijks
21	Aanrijbeveiliging	Vochtig afnemen	Wekelijks
22	Armaturen verlichting	Met vochtige doek afnemen	Tweemaal per jaar
23	Wanden, deuren, plafonds, etc.	Verwijderen graffiti, stickers, posters etc.	Dagelijks en direct na constatering
24	Trappenhuizen	Vegen	Driemaal per week
25	Trappenhuizen	Schrobben en dweilen, vochtig afnemen van leuning en reinigen van spiegels	Tweemaal per week en direct na waarneembare zware vervuiling
26	Trappenhuizen/portalen	Glasbewassing (binnen en buiten)	Tweemaal per maand
27	Noodtrappenhuizen	Vegen	Eenmaal per twee weken
28	Noodtrappenhuizen	Schrobben en dweilen en vochtig afnemen van leuning	Maandelijks en direct na waarneembare zware vervuiling

Nr.	Onderdeel:	Omschrijving:	Frequentie (minimaal):
29	Trappenhuizen	Nat reinigen van deuren en klinkers, leuningen	Wekelijks
30	Liften	Verwijderen van vingertasten en vlekken,	Wekelijks
31	Liften	Vochtig afnemen richels,	Wekelijks
32	Liften	Vloer dweilen, vochtig afnemen van armleuningen, reinigen van spiegels	Tweemaal per week en direct na waarneembare zware vervuiling
33	Ramen/lichtpanelen (natuurlijk)	Glasbewassing	Eenmaal per maand
34	In- en uitgangen/omheining/hoogte-portalen	Reinigen hekwerken/rolhekken/hoogte-portalen	Eenmaal per kwartaal
35	Wayfinding/bebording	Met vochtige doek afnemen van aanduiding/routeborden/bebording	Eenmaal per kwartaal
36	Abri	Vloer vegen, spinrag aan plafond verwijderen	Wekelijks en direct na waarneembare zware vervuiling
37	Abri	Wanden vochtig reinigen	Wekelijks
38	Rangeerkasten/brandhaspels/CO-lpg-melders/rookmelders	Verwijderen van stof en met vochtige doek afnemen	Eenmaal per maand
39	Ventilatioeroosters, leidingen en buizen	Verwijderen van stof en met vochtige doek afnemen	Eenmaal per kwartaal

Bij onderdelen zoals bedoeld in bovenstaande tabel die zowel onderdeel zijn van de Parkeervoorzieningen maar tevens onderdeel vormen van een gebouw, geldt dat alleen het onderdeel dient te worden schoongemaakt dat gelegen is in de betreffende Parkeervoorziening (bijvoorbeeld ramen van trappenhuizen).

Bijlage 3 Bedrijfsmiddelen

Omschrijving (niet uitputtend bedoeld)

Parkeervoorzieningen (bouwkundig en civieltechnisch)
Snelvouwhekken en/of snelroldeuren
Verlichting
PMS en PA
Camera's en videosysteem
Brandmelding en brandbestrijding
Gasdetectie en ventilatie
Ontruimingsinstallaties
Wegdekverwarming in hellingbanen
Liften
Wayfinding, informatieborden en signalering
Oplaadapparatuur voor elektrische voertuigen
Alarmeringen op Bedrijfsmiddelen (waaronder deuren en warmtebeveiliging technische ruimten)
Overige gebouwgebonden installaties zoals airconditioning/luchtbehandeling/pompinstallaties
ICT-netwerken
Afvalbakken
AED en EHBO-voorzieningen
Voorraad reservemateriaal Parkeerapparatuur

Bijlage 4 All-in onderhoudsovereenkomst

Separaat bijgesloten bij de aanbestedingsdocumenten is een kopie van de onderhoudsovereenkomst met leverancier IP Parking

Bijlage 5 Prijsformulier

Wordt separaat in xlsx-vorm met de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld.

Bijlage 6 Plattegronden Parkeervoorzieningen

Separaat is de PDF-versie van de plattegrond van

- Parkeervoorziening Rijnveste (bijlage 6.1) en van de
- Parkeervoorziening Ehrenfestweg fase 1 (bijlage 6.2) en van de
- Parkeervoorziening Nieuw Rhijngeest Zuid PG1 fase 1 (bijlage 6.3)

toegevoegd bij de aanbestedingsdocumenten. Van de overige Parkeervoorzieningen zijn deze plattegronden of ontwerpen nog niet beschikbaar.

Bijlage 7 Meting Beschikbaarheid en SLA-wegingsformulier

Beschikbaarheid van de Apparatuur

Het SLA-wegingsformulier is separaat als xlsx-bestand bijgesloten.

- In het SLA-wegingsformulier is per onderdeel aangegeven in welke mate zij meetellen in de berekening voor de beschikbaarheid voor de Apparatuur en welke weging (kritisch, hoog, midden en laag) zij hebben. Onderdeel 1 t/m 12 van het SLA-wegingsformulier tabblad “Beschikbaarheid App” (kolom B) betreffen dus componenten welke als “kritisch” worden gewogen, onderdeel 13 t/m 18 als “midden” enzovoort;
- Er wordt over elk afzonderlijke cluster aan apparaten (weergegeven in het SLA-wegingsformulier met een oranje kader) bepaald wanneer zij niet beschikbaar zijn (waarbij bijvoorbeeld het cluster inrit Parkeervoorziening Rijnveste bestaat uit een complete inritterminal, geen aparte abonnementhoudersterminal, één slagboomterminal met rechte slagboom, de bijbehorende sluit- en detectielussen, één kentekenherkenningscamera en software en rijstrook signalering);

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1												
2			Specificatie PA									
3												
27			Inrit									
28												
29			SLA weging	Hoog	Midden	Midden	Hoog	Hoog	Midden	Midden		
30			inritterminal compleet (intercom, (ParkeerID)kaartlezer en kortparkeerkaartgever)	1	2	2	1	1	2	2	11	
31			abonnementhoudersterminal met intercomverpost en ParkeerID-kaartlezer	1						1	2	
32			slagboomterminal, met knikarm-slagboom (minder dan 3m)							2	2	
33			slagboomterminal, met rechte slagboom	1	2	2	1	1	2		9	
34			aansturing van de speedgate/snelvouwhek (incl. automatische klokinstelling t.b.v. vergrendeld open/dicht)	1	2	2	1	1	1	2	10	
35			set van sluit- en detectielussen slagbomen	2	2	2	1	1	2	3	13	
36			camera's met software ten behoeve van kentekenherkenning incl. licenties	2	2	2	1	1	2	3	13	
37			rijstrook signalering (kruis, rood/pijlbak, groen), incl. aansturing	2	2	2	1	1	2	3	13	

Figuur 4 Voorbeeld van een cluster in het SLA-wegingsformulier

- Voor de “serverruimte” geldt dat deze niet meer beschikbaar is indien één of meer servers uitvallen, dan wel de bijbehorende software voor zoveel verstoring zorgt dat dit in het door de Beheerder te verzorgen dagelijkse beheer ernstige overlast veroorzaakt;
- Voor de “Bedienpost en de Beheerderruimte” geldt dat deze niet meer beschikbaar is indien één of meer functionaliteiten (Bedienpost, CCTV, intercom) waarmee de Beheerder het gebruik van de Parkeervoorzieningen kan monitoren, in contact kan treden met de Parkeerder en of de Apparatuur kan aansturen niet meer beschikbaar is;
- Voor de in-, uitritten, wisselstrook, betaalautomaten en deurlezers geldt dat indien één of meer ParkeerID's niet en/of één of meer betaalmiddelen niet gebruikt kunnen worden de Apparatuur niet beschikbaar is;
- Voor de individuele camera's geldt dat deze niet beschikbaar zijn indien de beelden niet in de Beheerderruimte getoond worden en/of niet op de Centrale Meldkamer getoond kunnen worden;

- g. Het beschikbaarheidspercentage wordt na afloop van ieder kwartaal door berekend over de direct voorafgaande periode van 3 aaneengesloten maanden;
- h. Opdrachtnemer verklaart dat de Apparatuur per cluster per kwartaal minimaal 98,0% beschikbaar is, waarbij de gerealiseerde responstijd van de leverancier als beschikbaar mag worden meegenomen;
- i. In de berekening van de Beschikbaarheid wordt een cluster met de weging “kritisch” voor 120% meegewogen, een cluster met de weging “hoog” voor 100%, een cluster met de weging “midden” voor 80% en een cluster met de weging “laag” voor 60%. Dus als in het gegeven voorbeeld onder b en in *Figuur 4* de inrit van de diverse locaties gedurende een kwartaal een bepaalde tijd niet beschikbaar is geweest, betekent dit een dat het Beschikbaarheidspercentage voor dit cluster als volgt berekend wordt: van % volgens onderstaande berekening:

Beheertijden per kwartaal	2184	uur				
Locatie	Niet beschikbaar		Weging	Niet beschikbaar na weging		Beschikbaarheid
Rijnveste	6	uur	100%	6	uur	99,725%
Eherenvest	6	uur	80%	4,8	uur	99,780%
Einsteinweg	1	uur	80%	1	uur	99,963%
Sylvius	1	uur	100%	1	uur	99,954%
Niels Bohrweg	8	uur	100%	8	uur	99,634%
Nieuw Rhijnegeest Zuid	1	uur	80%	0,8	uur	99,963%
extra locatie	2	uur	80%	2	uur	99,927%
Gemiddelde beschikbaarheid cluster Inrit in dit kwartaal:						99,85%

De Beschikbaarheid wordt afgerond op twee decimalen achter de komma en bedraagt in dit voorbeeld voor dit cluster dus 99,85%.