

Flight Forum, Eindhoven

PvE Parkeerbeheer 5605LS/2015PB

Spark

EEN WERELD TE WINNEN

A stylized, hand-drawn map in light beige and grey tones serves as the background. It features a central vertical line with three grey circular nodes. To the left, a line branches off with a teal circle containing a dark red dot. To the right, another line branches off with a similar teal circle and dark red dot. The overall style is minimalist and artistic.

Flight Forum, Eindhoven

PvE Parkeerbeheer

5605LS/2015PB

Nieuwstraat 4
2266 AD Leidschendam

T +31 (0)70 317 70 05

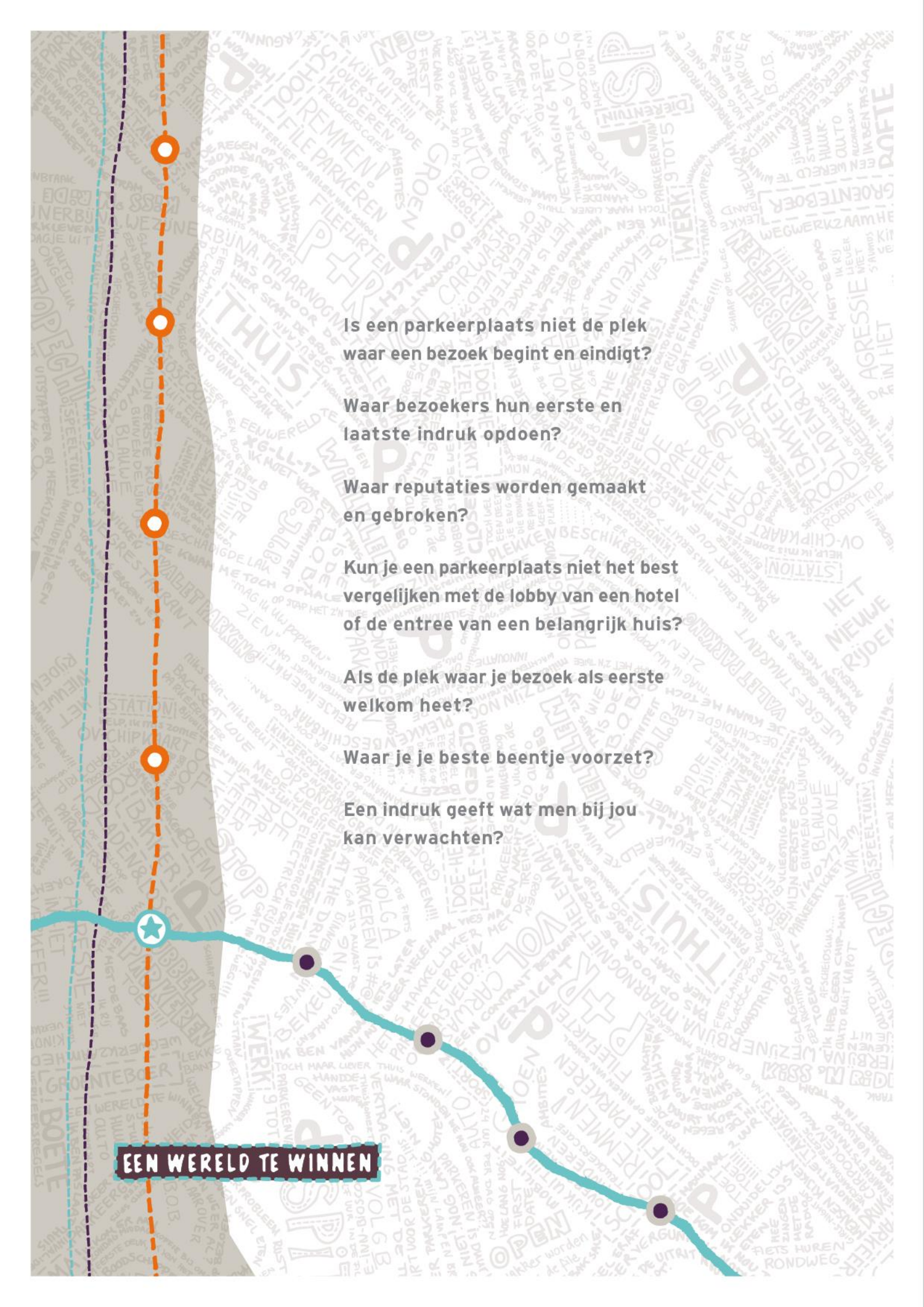
F +31 (0)70 317 80 66

E info@spark-parkeren.nl

W www.spark-parkeren.nl1

Colofon

Opdrachtgever	Flight Forum c.v.
Titel	Flight Forum, Eindhoven Programma van Eisen
Versie	Versie 2.0
Datum	20 juni 2016
Projectteam Opdrachtgever	B. van den Bosch P. Engelen P. Meesters
Projectteam Spark	A.Pijp P.Bergsma B.Smolders
Projectleider Spark	B.Smolders



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

**Waar bezoekers hun eerste en
laatste indruk opdoen?**

**Waar reputaties worden gemaakt
en gebroken?**

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

**Als de plek waar je bezoek als eerste
welkom heet?**

Waar je je beste beentje voorzet?

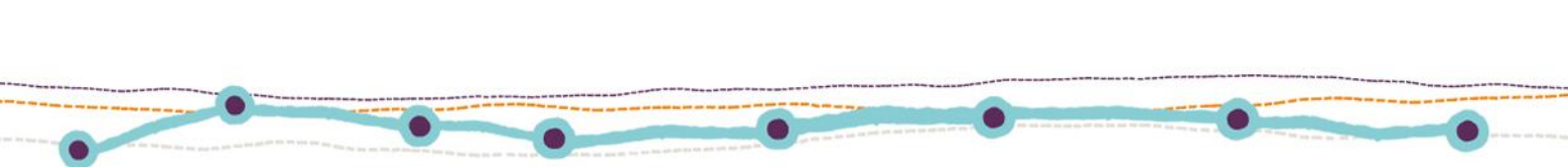
**Een indruk geeft wat men bij jou
kan verwachten?**

EEN WERELD TE WINNEN

Inhoudsopgave

1	Inleiding	9
1.1	Algemeen	9
1.2	Huidige situatie	9
1.3	Taakverdeling Opdrachtgever-Directievoerder-Opdrachtnemer	9
2	Kader	10
2.1	Parkeerproducten en –voorzieningen	10
2.1.1	Parkeerproducten	10
2.1.2	Concurrerende activiteiten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3	Eisen aan de dienstverlening	11
3.1	Taakverdeling Opdrachtgever-Opdrachtnemer	11
3.2	Algemene eisen gesteld aan de dienstverlening	11
3.3	Verantwoordelijkheden betreffende inzet medewerkers	12
3.4	Beheer op afstand	12
3.4.1	Koppeling met centrale meldkamer voor beheer op afstand	12
3.4.2	Beheertaken	13
3.5	Lokaal Beheer Parkeervoorziening	14
3.5.1	Beheertaken	14
3.5.2	Controle op de parkeervoorziening	15
3.5.3	Handelen bij calamiteiten	17
3.5.4	Sleutelbeheer	17
3.5.5	Gladheidbestrijding	17
3.6	Uitvoerend beheer van Bedrijfsmiddelen	18
3.6.1	1e lijns onderhoud Parkeerapparatuur	19
3.6.2	2° lijns onderhoud Parkeerapparatuur	20
3.6.3	1e lijns onderhoud overige Bedrijfsmiddelen	20
3.6.4	Storingsonderhoud	20
3.6.5	Parkeermanagementsysteem en Parkeerapparatuur	22
3.6.6	Overige Bedrijfsmiddelen	24
3.7	Administratie	24
3.7.1	Gebruik parkeerrechten en facturatie	24
3.7.2	Begroting	26
3.7.3	Administratie en controle	26
3.8	Commerciële nevenactiviteiten	27
4	Organisatie en middelen	28
4.1	Opleiding en vaardigheden personeel	28

4.1.1	Randvoorwaarden gesteld aan in te zetten personeel	29
4.1.2	Vervoer van en naar het werk	29
4.2	Materialen, middelen en huisvesting	29
4.2.1	Verbruiksmiddelen	29
4.2.2	Huisvesting werkzaamheden	30
5	Communicatie en samenwerking	31
5.1	Overlegstructuur en frequentie	31
5.2	Management rapportage	32
5.2.1	Rapportage algemeen	32
5.2.2	Personeel	33
5.2.3	Gebruik en technische staat van de Parkeervoorziening	33
5.2.4	Klantcontacten	34
5.3	Klachtenafhandeling	34
5.4	Innovaties en verbeteringen	34
5.5	Opstart werkzaamheden	34
5.5.1	Implementatieplan	34
5.6	Bedrijfsplan	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
6	Monitoring kwaliteit van de dienstverlening	36
6.1	Service Level Agreement (SLA)	36
6.2	Metten van de dienstverlening	36
6.2.1	Klantgericht optreden	37
6.2.2	Responstijden intercom	37
6.2.3	Handopeningen slagboom	37
6.2.4	Staat parkeergarage	38
6.3	Boeteregeling	38
6.4	Contractverlenging	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7	Begrippenlijst/definities	40
	Bijlage 1: Kwantiteitenoverzicht	43
	Bijlage 2: Contactpersonen	44



1 Inleiding

1.1 Algemeen

De gemeente Eindhoven is in samenwerking met Schiphol Real Estate N.V. vertegenwoordigd in Flight Forum C.V. en de exploitant van de HOV garage in Eindhoven. De garage zal openbaar toegankelijk worden, met de inrichting van het nieuwe parkeerbeheer.

Flight Forum C.V. wenst het beheer van de garage in deze nieuwe situatie uit te besteden aan een gespecialiseerde marktpartij, die de garage met behulp van een centrale meldkamer op afstand zal gaan beheren.

1.2 Huidige situatie

Parkeergarage Flight Forum is gelegen in het Businesspark Flight Forum, onder de HOV-baan te Eindhoven en heeft een capaciteit van 340 parkeerplaatsen, verdeeld over 2 parkeerlagen.

De garage is nu nog een bovengrondse voorziening, (vrijwel) zonder aangrenzende bebouwing.

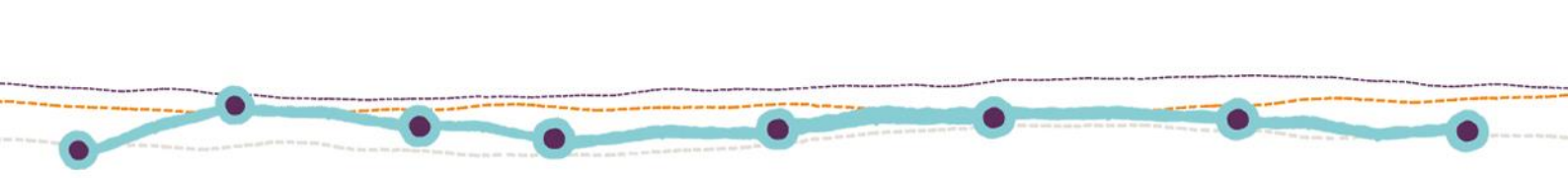
De kantoren die gelegen zijn in de directe omgeving, maken voor haar medewerkers en bezoekers gebruik van de HOV garage.

In de parkeergarage is er recentelijk een nieuw parkeersysteem van IP Parking (2015) geïnstalleerd. Dit systeem biedt de Opdrachtgever de kans om de parkeergarage optimaal te benutten. In de parkeergarage is een cashless betaalautomaat beschikbaar. Daarnaast kunnen bedrijven middels een bedrijfsaccount parkeerplaatsen reserveren in het PMS systeem gebruikmakend van het kenteken van de desgewenste bezoeker.

1.3 Taakverdeling Opdrachtgever-Directievoerder-Opdrachtnemer

De Opdrachtgever is eigenaar van de parkeervoorziening en is verantwoordelijk voor de exploitatie en het beheer van de HOV garage. De Opdrachtgever heeft haar taken/ verantwoordelijkheden deels belegd bij een directievoerder. Spark zal als directievoerder, namens Flight Forum C.V. gaan fungeren als gedelegeerd Opdrachtgever.

Daarnaast wenst de Opdrachtgever het beheer van de Parkeervoorziening uit te besteden aan een gespecialiseerde marktpartij. Waar van toepassing voor het beheer van de Parkeervoorziening worden deze verantwoordelijkheden in het PVE .



2 Kader

2.1 Parkeerproducten en –voorzieningen

2.1.1 Parkeerproducten

De Opdrachtgever onderscheidt voor haar Parkeervoorziening de volgende parkeerproducten:

Abonnees

Flight Forum verhuurt aan de bedrijven in de directe omgeving parkeerplaatsen (zwerfplaatsen) in de HOV garage ten behoeve van de medewerkers van de desbetreffende bedrijven. Middels het abonnement kan 24*7 gebruik gemaakt worden van de garage.

Sommige abonneementhouders maken met meerdere passen gebruik van 1 abonnementsplek, middels het zogenaamde poolabonnement.

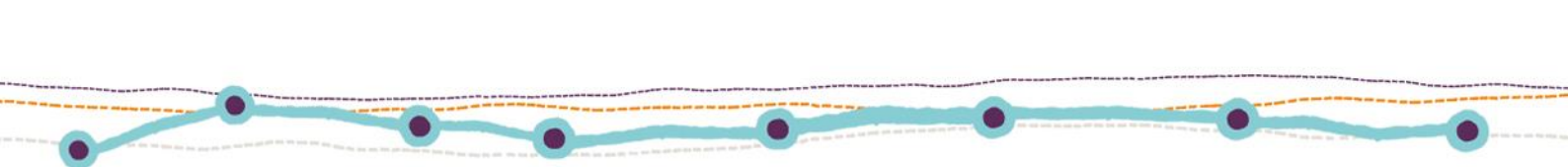
De aantallen abonnementen zijn vastgelegd in Bijlage 1: Kwantiteitenoverzicht.

Bezoekersparkeren

Huurders/ Abonneementhouders kunnen middels het reserveren van een parkeerplaats in het parkeersysteem, hun bezoekers faciliteren in de parkeergarage. De huurder/ abonneementhouder neemt de kosten van het bezoekersparkeren voor haar rekening (middels reserveren in haar eigen pool of via nafacturering)

Kort parkeren

Bezoekers van de garage kunnen middels het trekken van een kort parkeerkaart gebruik maken van de parkeergarage. Hierbij dient de bezoeker (en niet het bedrijf waar hij/zij op bezoek komt) zijn parkeergeld te betalen. Mocht dit het geval zal dan zal de bezoeker alleen via een cashless oplossing het verschuldigde bedrag kunnen voldoen. Het elektronisch betalingsverkeer hiervan wordt dan ingericht door de Opdrachtgever. De ontvangsten uit Parkeerapparatuur van elektronische betalingen (V-Pay en creditcard betalingen) worden direct door de transactieverwerker op de rekening van de Opdrachtgever bijgeschreven. De Opdrachtgever heeft hiervoor een overeenkomst afgesloten met de transactieverwerker.



3 Eisen aan de dienstverlening

3.1 Taakverdeling Opdrachtgever-Opdrachtnemer

Het beheer van de garage is opgesplitst in 2 onderdelen te weten:

- Beheer op afstand, via een centrale meldkamer (zie 3.4 Beheer op afstand)
- Lokaal beheer van de Parkeervoorziening (zie 3.5 t/m 3.9)

In paragraaf 3.2 en 3.3. worden algemene eisen gesteld die gelden voor zowel Beheer op afstand als Lokaal beheer. De verantwoordelijkheden worden aangaande het Beheer op afstand worden beschreven in paragraaf 3.4 Beheer op afstand. Paragraaf 3.5 en volgend beschrijven de taken ten behoeve van het Lokale beheer.

3.2 Algemene eisen gesteld aan de dienstverlening

Deze eisen zijn van toepassing voor het Beheer van de Parkeervoorziening.

1. De Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van haar opdracht steeds als “goed huisvader” op te treden. Daarbij is Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het handelen of nalaten te handelen van de voor de uitvoering van de opdracht door haar (direct en indirect, zoals bijvoorbeeld leveranciers) ingezette personen;
2. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een uniforme wijze van beheer. Hiertoe stelt zij instructies op. Deze werkinstructies, welke bekend zijn bij - en nageleefd worden door - het personeel en managers, geven een beschrijving van de voor het beheer relevante onderwerpen en de handelwijze.
3. 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;
4. De Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van zijn taken te allen tijde rekening met de wens van de Opdrachtgever om de kwaliteit van de dienstverlening en het exploitatieresultaat te optimaliseren;
5. De Opdrachtnemer zal te allen tijde voldoende medewerkers beschikbaar stellen om de werkzaamheden overeenkomstig de gestelde eisen uit te voeren, zolang dit de luchthavenoperatie niet in gevaar brengt;
6. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om extra taken aan te dragen. Indien deze binnen de beschikbare tijd voor het beheer kunnen worden uitgevoerd, vindt hiervoor geen verrekening plaats. Beoordeling hiervan wordt gedaan door Opdrachtnemer. Deze taken zijn beperkt tot werkzaamheden die passend zijn voor de betreffende functie;

7. De Opdrachtnemer zal zich bij de uitoefening van zijn dienstverlening te allen tijde houden aan de geldende wetgeving en de daaruit voortvloeiende voorschriften;
8. De voertaal van alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is te allen tijde Nederlands;

3.3 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 zijn echter een aantal randvoorwaarden gesteld.

Opdrachtnemer:

9. Stelt een volledige werkinstructie op voor de in te zetten medewerkers. De instructie maakt deel uit van het Bedrijfsplan (zie ook **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**). Uit de werkinstructie blijkt dat de medewerkers die toezicht houden op de Parkeervoorziening in alle voorkomende situaties zodanig handelen dat de Parkeervoorziening optimaal functioneert en de parkeerder maximale service krijgt;
10. Is verantwoordelijk voor het (laten) verrichten van acute herstelwerkzaamheden dan wel het nemen van tijdelijke maatregelen opdat het functioneren van de Parkeervoorziening gewaarborgd is;
11. Zorgt voor een zodanige bezetting dat continu alle voorkomende, voor het functioneren van de Parkeervoorziening en de veiligheid van de gebruikers noodzakelijke werkzaamheden kunnen worden verricht binnen de hierna vermelde responstijden;
12. Dient oproepen via intercom en telefoon tijdens de Openingstijden in 75% van de gevallen binnen 3 keer overgaan aan te nemen. In de overige gevallen geldt een maximale wachttijd van 30 seconden.

3.4 Beheer op afstand

3.4.1 Koppeling met centrale meldkamer voor beheer op afstand

De Opdrachtnemer maakt gebruik van Beheer op afstand. De Opdrachtgever stelt twee commerciële internetverbindingen beschikbaar ten behoeve van het beheer op afstand. Het PMS en PA is webbased. Eventuele extra benodigde dataverbindingen dient de Opdrachtnemer te specificeren in Bijlage 4 Prijsformulier. Opdrachtnemer verzorgt de aansluiting van de

Parkeervoorziening op een centrale meldkamer van Opdrachtnemer inclusief alle daarvoor benodigde apparatuur en werkzaamheden. Na ingebruikname van de aansluiting op de centrale meldkamer biedt deze de volgende mogelijkheden:

13. Bediening van het Parkeermanagementsysteem en de Parkeerapparatuur. Hiermee kunnen de alle voorkomende taken worden verricht, zoals onder andere de bediening in- en uitritterminal(s), speedgates etc. van de Parkeervoorziening;
14. Bediening van de intercomverbinding. Er is een spreek-luisterverbinding met onder andere de toegangsdeuren en terminals;
15. Bediening van de camerabeelden. Er is een beeldverbinding met alle in –en uitritterminals en toegangsdeuren.

3.4.2 Beheertaken

Onder dagelijks beheer worden in dit document alle activiteiten verstaan die nodig zijn om de Parkeervoorziening optimaal te laten functioneren. Dat wil zeggen dat de Parkeervoorziening voldoet aan de criteria “schoon, heel, veilig”, alsmede dat het gebruik ervan volgens de Algemene Voorwaarden plaatsvindt.

De Opdrachtnemer ten behoeve van het Beheer op afstand voert alle voorgeschreven, noodzakelijke beheertaken uit. Opdrachtnemer zorgt er voor dat de continuïteit van het functioneren van de Parkeervoorziening is gewaarborgd en de parkeerder goede service krijgt.

Hier wordt aan voldaan als tenminste de onderstaande taken worden uitgevoerd:

16. Klanten te woord staan door middel van het afhandelen van intercom-oproepen;
17. Uitvoeren van slagboomhandelingen (= aansturing van speedgate), controleren van geldigheid parkeerrechten, uitgifte parkeertickets door gebruik van PMS;
18. Aannemen van klachten, storingen en calamiteiten en deze doorzetten naar Lokaal beheer.
Lokaal beheerder dient hierover minimaal schriftelijk te worden geïnformeerd. Bij een klacht dient minimaal de volgende informatie te worden aangeleverd aan de Lokaal beheerder:
 - NAW gegevens klacht
 - Datum/ tijdstip klacht
19. Een storing/ calamiteit die bijvoorbeeld het in- of uitrijden blokkeert, dient direct (telefonisch & schriftelijk) gemeld te worden aan de Lokaal beheerder. Overige klachten, storingen etc. dienen binnen 2 uur na aannahme doorgezet te worden naar de Lokaal beheerder;
20. Camerabeelden monitoren ten behoeve van intercomoproepen (in fase 2);
21. Controle op het correct gebruik van de Parkeervoorziening;

22. Inschakelen, indien nodig, van 1^e lijns (via Opdrachtnemer Lokaal Beheer) voor afhandelen storingen en gebreken aan Parkeermanagementsysteem en Parkeerapparatuur;
23. Het verzorgen van een periodieke rapportage (maandelijks) aangaande de intercomoproepen, slagboomhandelingen en inschakeling van 1^e lijns onderhoud;
24. In de rapportage met betrekking tot de intercomoproepen dienen ten minste de volgende zaken zijn vastgelegd;
- Aantal intercomoproepen
 - Dag en tijdstip intercomoproep
 - Apparaat waar intercom oproep binnen komt
 - Reden intercom oproep
25. In de rapportage met betrekking tot de intercomoproepen dienen ten minste de volgende zaken zijn vastgelegd;
- Aantal slagboomhandelingen
 - Dag en tijdstip van slagboomhandeling
 - Reden van slagboomhandeling
26. De rapportage met betrekking tot de inschakeling van 1^e lijns onderhoud dienen ten minste de volgende zaken zijn vastgelegd:
- Dag en tijdstip inzet 1^e lijns onderhoud
27. De Opdrachtnemer Beheer op afstand werkt volgens een standaard intercomprotocol. Dit protocol dient 6 weken voor aanvang van de dienstverlening ter goedkeuring aan de Opdrachtgever te worden voorgelegd.

3.5 Lokaal Beheer Parkeervoorziening

3.5.1 Beheertaken

Onder dagelijks beheer worden in dit document alle activiteiten verstaan die nodig zijn om de Parkeervoorziening optimaal te laten functioneren. Dat wil zeggen dat de Parkeervoorziening voldoet aan de criteria “schoon, heel, veilig”, alsmede dat het gebruik ervan volgens de Algemene Voorwaarden plaatsvindt. Het dagelijkse beheer geschiedt op afstand, in de Parkeervoorziening is geen beheerderruimte/loge aanwezig.

De Opdrachtnemer voert alle voorgeschreven, noodzakelijke beheertaken uit. Opdrachtnemer zorgt er voor dat de continuïteit van het functioneren van de Parkeervoorziening is gewaarborgd en de parkeerder maximale service krijgt. Hier wordt aan voldaan als tenminste de onderstaande taken worden uitgevoerd:

28. Klanten te woord staan tijdens controlerondes in de Parkeervoorziening;
29. Controle op het correct gebruik van de Parkeervoorziening
30. Afhandelen van meldingen over de werking van Parkeerapparatuur, overige Bedrijfsmiddelen en de toestand van de Parkeervoorziening;
31. Controle op de werking van het Parkeermanagementsysteem en de Parkeerapparatuur (Waaronder eventuele kaartklemming, aanwezigheid voldoende parkeertickets etc.)
32. Bij klachten/schades terugkijken en eventueel opslaan van camerabeelden. Voor wat betreft het bekijken, opslaan en uitgeven van beeldmateriaal geldt dat voldaan moet worden aan de wettelijke vereisten. Voor het opslaan, terugkijken en uitgeven van beelden moet toestemming worden gevraagd aan de Opdrachtgever.
33. Signaleren en doorgeven van storingen aan Bedrijfsmiddelen;
34. Uitvoeren van 1e lijn onderhoud (preventief en correctief) inzake het Parkeermanagementsysteem en de Parkeerapparatuur;
35. In opdracht van Opdrachtgever (en de nog door hem op te stellen procedure) het verzorgen van de kaartproductie zoals het aanmaken van abonnementspassen, in- en uitrijkaarten en dergelijke;
36. In opdracht van Opdrachtgever uitvoeren van aanpassingen aan de instellingen van het Parkeermanagementsysteem, zoals het aanpassen van parkeertarieven, invoeren van nieuwe producten en dergelijke.
37. Het controleren van de correcte uitvoering van werkzaamheden;
38. Alle overige voorkomende taken die logischerwijs verband houden met het functioneren van de Parkeervoorziening;

3.5.2 Controle op de parkeervoorziening

39. De Opdrachtnemer zal ten minste **drie** maal per week een controleronde maken in de Parkeervoorziening. Deze controlerondes vinden plaats op maandag t/m vrijdag tussen 06.00 en 21.00uur, echter nooit twee controlerondes op dezelfde dag. Tijdens de rondes wordt ten minste gecontroleerd op:
40. De werking van deuren en sloten;

41. Het juist functioneren van alle Parkeerapparatuur en waar mogelijk storingen direct verhelpen;
42. De aanwezigheid van voldoende¹ parkeertickets en kwitantiekaartjes in de Parkeerapparatuur;
43. De inhoud van de uitritterminals: Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig ledigen van uitritterminals (tickets verwijderen);
44. Staat van bebording en bewegwijzering;
45. (Toekomstig) Ledigen inrij-tickets in de betaalautomaat;
46. Staat van de camera's en eventueel wegnemen van opnamebelemmeringen;
47. Staat van verlichting;
48. Staat van het terrein en daarmee verbonden installaties of Bedrijfsmiddelen;
49. Gebruik volgens de voorschriften, zoals:
 - illegaal gestalde voertuigen;
 - voertuigen die langer staan dan de overeengekomen parkeerduur;
 - onbevoegd aanwezige personen;
 - gebruik van de Parkeervoorziening door Abonnees buiten de contractperiode van de Abonnees;
50. Aanwezigheid van vervuiling (kwaliteit schoonmaakwerkzaamheden);
51. Regelmatig fysiek meten van de werkelijke bezettingsgraad ter controle van hetgeen wordt aangegeven door het Parkeermanagementsysteem;
52. Staat van markeringen en afzettingen;
53. Controle op overige gebreken en onregelmatigheden.

Geconstateerde gebreken of afwijkingen worden zoveel als mogelijk direct tijdens de controlerende opgelost. Waar dit niet direct mogelijk is, gelden de termijnen zoals genoemd in tabel 1 in paragraaf 3.6.4: "Storingsonderhoud".

Van elke controlerende 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 gestructureerd en maandelijks/per kwartaal in digitale vorm aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Spoedeisende zaken (bijvoorbeeld de veiligheid betreffende) worden direct gemeld. Opdrachtnemer verzorgt in overleg met de Opdrachtgever zelf de aanwezigheid van materialen en uitrusting (gereedschappen etc.) die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Opdrachtnemer stelt instructies op voor het beheer van de Parkeervoorziening conform de kwaliteitseisen van Opdrachtgever, zoals in dit Programma

¹ Onder voldoende wordt verstaan dat de Parkeerapparatuur niet uitvalt ten gevolge van het niet beschikbaar hebben van parkeertickets.

van Eisen is omschreven. De Opdrachtgever houdt zich het recht voor om tussentijds aanpassingen te verlangen, wanneer gewijzigde omstandigheden hierom vragen.

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

- 1 Zorgen voor de veiligheid;
- 2 Inschakeling van diensten voor reparatie van de schade;
- 3 Treffen van tijdelijke maatregelen;
- 4 Melden bij de Opdrachtgever met alle nodige informatie om deze financieel (o.a. aansprakelijkheid, verzekering) af te handelen. NB: de Opdrachtnemer tekent geen formulieren/verklaringen etc. ten einde aansprakelijkheid van de Opdrachtgever te voorkomen.

3.5.3 Handelen bij calamiteiten

De Opdrachtnemer is mogelijk de eerste die te maken zal krijgen met calamiteiten rondom of in de Parkeervoorziening. Hieronder wordt verstaan het plaatsvinden van onverwachte gebeurtenissen die het normale functioneren van de Parkeervoorziening en/of het welbevinden en de veiligheid van personen in gevaar kunnen brengen. Voorbeelden zijn: stremmingen, ongeval, ontstaan van letsel, brand, overval, of alarmmeldingen die tot ontruiming moeten leiden. De Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen alle nodige handelingen verrichten om de calamiteit zo goed mogelijk af te wikkelen en de calamiteit direct te melden bij de aangewezen calamiteitenorganisatie van Opdrachtgever.

3.5.4 Sleutelbeheer

De Opdrachtgever zorgt voor de levering van voldoende sleutels voor de uitvoering van de werkzaamheden en de toegang voor daarmee verband houdende ruimtes. Het aantal en soort sleutels wordt in overleg nader bepaald. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat sleutelbeheer van de geleverde sleutels. Het sleutelplan wordt onderdeel van het op te stellen Bedrijfsplan. Opdrachtnemer mag sleutels niet zonder toestemming van de Opdrachtgever (laten) dupliceren. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor kosten ten gevolge van verlies van sleutels.

3.5.5 Gladheidbestrijding

Indien sprake is van zodanig hevige sneeuwval dat deze blijft liggen op de toeritten dient de Opdrachtnemer na constatering of melding zo snel mogelijk de sneeuw te laten verwijderen. Indien

sprake is van gladheid op de toeritten door ijzel/sneeuw dient Opdrachtnemer na constatering of melding zo snel mogelijk te zorgen voor gladheid bestrijding. Opdrachtnemer schakelt hiervoor een derden in. De kosten hiervan worden doorbelast volgens richtlijnen benoemd in dit document.

Indien sprake is van gladheid in of rond de Parkeervoorziening door lekkende olie of gladheid door andere vloeistoffen veroorzaakt, dient Opdrachtnemer na constatering of melding zo snel mogelijk te zorgen voor gladheidbestrijding door middel van het schoonmaken van de rijbanen met daarvoor geschikte schoonmaakmiddelen en/of absorptiekorrels. Mocht de vervuiling dusdanig zijn dat hiervoor een externe partij ingeschakeld moet worden, zullen de kosten hiervan worden doorbelast volgens richtlijnen benoemd in dit document.

3.6 Uitvoerend beheer van Bedrijfsmiddelen

De Parkeervoorziening, en de gebouwgebonden installaties zijn eigendom van Flight Forum C.V.. De Opdrachtgever draagt zorg voor het technische beheer en heeft overeenkomsten met leveranciers/onderhoudsbedrijven voor dit onderhoud. Deze overeenkomsten dekken in beginsel al het onderhoud van de Bedrijfsmiddelen. Opdrachtnemer verzorgt voor zover in paragraaf 3.6.3: "1e lijns onderhoud overige Bedrijfsmiddelen" is opgenomen alle 1^e lijns onderhoud en signaleert en meldt alle onvolkomenheden bij de eigenaar en controleert of daadwerkelijk actie wordt ondernomen.

Ten aanzien van het Parkeermanagementsysteem geldt dat Opdrachtgever eigenaar is van de Apparatuur. Opdrachtnemer Lokaal beheer heeft de taak om 1^e lijns preventief en correctief onderhoud uit te voeren.

De Opdrachtgever zal een onderhoudsovereenkomst afsluiten met de leverancier van de Parkeerapparatuur voor 2^e lijns preventief en correctief onderhoud. De Opdrachtnemer Lokaal beheer draagt daarmee zorg voor het uitvoerende beheer van het Parkeermanagementsysteem en Parkeerapparatuur en neemt daartoe met betrekking tot de uitvoering van het onderhoudscontract de plaats in van de Opdrachtgever.

Met de leverancier van het Parkeermanagementsysteem en de Parkeerapparatuur is voorzien in het opleiden van (een maximaal aantal) medewerkers voor het uitvoeren van 1^e lijns preventief en correctief onderhoud. Opdrachtnemer Lokaal beheer draagt zorg voor bevoegde medewerkers voor uitvoeren van 1^e lijns preventief en correctief onderhoud binnen deze opleidingsmogelijkheden.

Onder uitvoerend beheer van het Parkeermanagementsysteem en Parkeerapparatuur wordt minimaal het volgende verstaan:

- 54. Signaleren, registreren en melden en waar mogelijk verhelpen van storingen of gebreken;
- 55. Het 1e lijns preventief en correctief onderhoud;
- 56. Coördineren van 2e lijns preventief en correctief onderhoud;
- 57. Plannen, coördineren en toezichtcontrole op onderhouds- en modificatiewerkzaamheden;
- 58. Werkorderbeheer van onderhouds- en modificatiewerkzaamheden;
- 59. Kwaliteitscontrole op verrichte werkzaamheden;
- 60. Begeleiden van onderhoudswerkzaamheden door de leverancier;
- 61. Adviserende rol met betrekking tot verbeteringen, modificaties, vervanging;
- 62. Het opstellen van storingsanalyses ter ondersteuning van het strategisch en tactisch niveau.

3.6.1 1e lijns onderhoud Parkeerapparatuur

Onder het 1^e lijns onderhoud worden minimaal de volgende zaken verstaan:

Beheersmatige werkzaamheden

Het op juiste wijze:

- 63. Het (vergrendeld) openen/sluiten van fysieke afsluitingen (o.a. speedgates);
- 64. Buiten bedrijf en in bedrijf stellen van systeemcomponenten (o.a. betaalautomaat);
- 65. Bedienen van het camerasysteem, het intercomsysteem en evt. portofoonsysteem;
- 66. Controleren, instellen en eventueel corrigeren van de instelbare parameters;
- 67. Controleren van telstanden (parkeerplaatsen, abonnementsplaatsen, etc.), alsmede de interne en externe Volsignalering;
- 68. Aanmaken van de in het systeem ingestelde tickets (o.a. kortparkeerkaart, verloren kaart, dagkaarten etc.);
- 69. Controleren van tickets en abonnementskaarten;
- 70. Controleren van de status van componenten;
- 71. Controleren van onregelmatigheden in het systeem via de software.

Onderhoudswerkzaamheden: schoonmaak

Conform de voorgeschreven instructie en met de hiertoe geëigende onderhoudsmiddelen reinigen van behuizingen van slagbomen, terminals etc. (incl. displays, RVS- en kunststofdelen).

Onderhoudswerkzaamheden: hardwarematig

Het op juiste wijze en met de juiste middelen/gereedschappen:

- 72. Opheffen van kaartklemmingen / stuwingen;
- 73. Uitwisselen van een mechaniek;
- 74. Controleren van de status van de onderdelen van het PMS en het resetten daarvan;
- 75. Vervangen van inktpatronen, bonrollen, tickets;
- 76. Vervangen van lampen (slagboomverlichting, verkeerslicht, rijbaansignalering).

3.6.2 2^e lijns onderhoud Parkeerapparatuur

Het 2^e lijns onderhoud omvat hetgeen in paragraaf 3.6.1 niet onder 1^e lijns onderhoud is omschreven en wordt verzorgd door de leverancier van de Parkeerapparatuur.

3.6.3 1^e lijns onderhoud overige Bedrijfsmiddelen

Opdrachtnemer Lokaal beheer verzorgt de signalering en melding van storingen aan overige Bedrijfsmiddelen voor zover hiervoor geen specifieke opleiding of kwalificatie van het personeel benodigd is. Het betreft de volgende bedrijfsmiddelen:

- 77. Verlichting;
- 78. oplaadapparatuur voor elektrische voertuigen (in geval van toekomstige installatie);
- 79. bebording en signalering;
- 80. parkeervoorziening (bouwkundig en civieltechnisch);
- 81. alarmeringen op bedrijfsmiddelen (waaronder deuren en warmtebeveiliging technische ruimtes);
- 82. overige gebouwgebonden installaties zoals airconditioning;
- 83. ICT-netwerken.

Uitsluitend voor 1. Verlichting zal Opdrachtnemer ook 1^e lijns correctief onderhoud verrichten.

De eigenaar van het Bedrijfsmiddel blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het naar behoren functioneren.

3.6.4 Storingsonderhoud

Opdrachtnemer Lokaal beheer dient van alle meldingen betreffende storingen aan Bedrijfsmiddelen melding te maken in een digitaal logboek. Het betreft storingen en onvolkomenheden aan de volgende bedrijfsmiddelen:

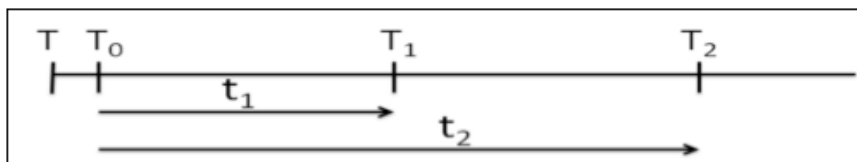
- 84. Parkeermanagementsysteem en Parkeerapparatuur;
- 85. verlichting;

- 86. oplaadapparatuur voor elektrische voertuigen (in geval van toekomstige installatie);
- 87. bebording en signalering;
- 88. parkeervoorziening (bouwkundig en civieltechnisch);

Voor storingen en gebreken aan alle installaties en bouwkundige voorzieningen hanteert Opdrachtgever een prioriteitsstelling ten aanzien van te nemen acties en termijn waarbinnen de storing verholpen dient te zijn. In tabel 1 is de prioriteitsstelling opgenomen voor verschillende storingscategorieën.

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 lijn storingsonderhoud ter plaatse is aangevangen.
- T₂ moment waarop het 2e lijn storingsonderhoud is ingeschakeld.
- t₁ de tijdsperiode tussen het moment van vastlegging van de storing en het moment waarop de 1e lijn storing ter plaatse wordt aangevangen.
- t₂ de tijdsperiode tussen het moment van vastlegging van de storing en het moment waarop de 2e lijn ontstoringsdienst is ingeschakeld.



figuur 1 tijdsschema storingsonderhoud

prioriteit	omschrijving	inschakelen 1 ^e lijn (t ₁) na melding (T ₀)	inschakeling 2 ^e lijn indien van toepassing (t ₂)
1	Alle storingen die te maken hebben met de veiligheid van mens en dier.	60 minuten	90 minuten

2	Bijvoorbeeld: het bevrijden van personen uit lift of deur 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 terugval mogelijkheden zijn gecreëerd. Hieronder valt ook de vluchtwegbeoordeling.	60 minuten	2 uur
3	Alle storingen aan bedrijfsmiddelen en die een directe relatie hebben met de operationele bedrijfsvoering en/of commerciële bedrijfsvoering waar voldoende back-up of terugval mogelijkheden zijn.	60 minuten	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

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 hangen nog in het kozijn waardoor deze naar beneden kunnen vallen, dient geen prioriteit 4, maar prioriteit 1 te worden gegeven.

3.6.5 Parkeermanagementsysteem en Parkeerapparatuur

Het Parkeermanagementsysteem en de Parkeerapparatuur voor de Parkeervoorziening is van het merk IP Parking. Met de leverancier is door Opdrachtgever een onderhoudsovereenkomst afgesloten voor de volgende diensten:

- 89. 24/7 bereikbaarheid, helpdesk en remote support (inclusief back-up);
- 90. 1e lijns onderhoud (hardwarematig)
- 91. 2e lijns preventief onderhoud;
- 92. 2e lijns correctief onderhoud;
- 93. Het op voorraad houden van reservedelen;
- 94. Instructie medewerkers;
- 95. Coördinatie storingen contractpartners.

Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor de leverancier. In samenwerking met de leverancier plant Opdrachtnemer het preventief onderhoud en zorgt voor het inschakelen van de leverancier voor correctief onderhoud. De Opdrachtgever zal de leverancier van de Parkeerapparatuur 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 storingen en onderhoud.

De inkoop van parkeertickets en abonnementskaarten, alsmede het beheer geschiedt door de Opdrachtnemer en volgens de specificaties van de Opdrachtgever. De werkelijke kosten hiervan worden doorberekend aan de Opdrachtgever.

Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer:

Opdrachtnemer:

96. voert preventief onderhoudswerkzaamheden uit in afstemming met de Opdrachtgever;
zorgt ervoor dat de planning ten behoeve van het preventieve onderhoud te allen tijde wordt vastgesteld na overleg met de Opdrachtgever;
97. voert 1e lijns correctieve werkzaamheden uit volgens voorschrift van de leverancier;
98. bewaakt de tijdige en juiste afhandeling van storingsherstel door de leverancier;
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;
99. bewaakt de beschikbaarheid van camerabeelden. De beheerder is niet bevoegd CCTV-beelden ter beschikking te stellen aan derden dan na instemming van de Opdrachtgever.

Vereiste prestaties gesteld aan het onderhoud en storingsherstel:

Opdrachtnemer:

100. voert de werkzaamheden zodanig uit dat het Parkeermanagementsysteem en de Parkeerapparatuur minimaal 98,0% van de tijd beschikbaar (volledig werkend) is. Als 100% daarbij gelden de openingstijden zoals aangegeven in Bijlage 1: Kwantiteitenoverzicht. Daarbij geldt uiteraard dat indien Opdrachtnemer kan aantonen dat het disfunctioneren van het Parkeermanagementsysteem of de Parkeerapparatuur buiten zijn verantwoordelijkheid ligt, de tijd van disfunctioneren buiten zijn verantwoordelijkheid wordt opgeteld bij de totale beschikbaarheid;
101. neemt, indien de storing niet opgelost kan worden binnen 2 uren of een in nader overleg hierbij te stellen tijd, adequate maatregelen om het veilig functioneren van de Parkeervoorziening mogelijk te maken;

102. houdt in het digitale logboek een overzicht bij van storingen en onderhoud, hierin is per storing vastgelegd:

- a) datum en tijdstip melding door klant of constatering door eigen medewerkers;
- b) apparaat en locatie;
- c) aard van de storing;
- d) ondernomen actie;
- e) tijdstip van gereed melding;
- f) bijzonderheden.

Aan Opdrachtnemer wordt verzocht een voorstel te doen voor de inrichting van het digitaal logboek.

3.6.6 Overige Bedrijfsmiddelen

Overige Bedrijfsmiddelen in deze behelst de benoemde Bedrijfsmiddelen in 3.6.3: “1e lijns onderhoud overige Bedrijfsmiddelen”. De Opdrachtnemer faciliteert uit naam van de Opdrachtgever de onderhoudsdiensten voor zover deze werkzaamheden in de Parkeervoorzieningen dienen uit te voeren die tot doel hebben het Bedrijfsmiddel in goede en bedrijfszekere conditie te houden. Opdrachtgever verstrekt bij aanvang van de werkzaamheden aan Opdrachtnemer een overzicht van alle onderhoudsdiensten waarmee overeenkomsten zijn gesloten en contactgegevens.

3.7 Administratie

3.7.1 Gebruik parkeerrechten en facturatie

Het recent geplaatste parkeersysteem biedt Flight Forum C.V. de mogelijkheid om een flexibeler pakket aan producten aan te kunnen bieden aan haar klanten. Naar verwachting zal dit er toe leiden dat er meer poolabonnementen en bezoekers parkeren zal worden ingezet. Eventuele overschrijdingen van de poolabonnementen, zullen separaat door de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Opdrachtnemer verzorgt maandelijks een gespecificeerd overzicht (onderverdeeld naar het feitelijke gebruik per Abonnee) per gebruiker aan de Opdrachtgever. Hiervoor dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van de gebruiksgegevens van alle Abonnees. Deze informatie is beschikbaar in het Parkeermanagementsysteem.

Op aangeven van de Opdrachtgever moet Opdrachtnemer de parameters in het Parkeermanagementsysteem bijstellen ten behoeve van toepassing afwijkende gebruikscontingenten (bijv. weekenden, vakantieperiodes of tijdens een symposium). De

Opdrachtnemer rapporteert (via reguliere rapportage) over gebruik van de Parkeervoorziening door de verschillende gebruikersgroepen, ook over de periodes dat een afwijking van kracht is.

Opdrachtgever regelt onderlinge verrekening van de kosten tussen de gebruikers op basis van de door Opdrachtnemer verstrekte gegevens.

Uitgaven

Betalingen verband houdend met de parkeerexploitatie worden door Opdrachtgever verricht op basis van bevestigde opdrachten.

Wanneer het gaat om eenmalige investering voor onderhoud of hulpmiddelen mag de Opdrachtnemer verplichtingen aangaan tot een bedrag van max € 2.500 per jaar. Wanneer het gaat om langdurige verplichtingen (onderhoudscontracten, subcontractors) kan dit pas na goedkeuring door de Opdrachtgever, ongeacht het bedrag.

Indien Opdrachtgever (en niet eigenaar of de huurder van het gebouw) verantwoordelijk is voor werkzaamheden, is Opdrachtnemer bevoegd om namens Opdrachtgever op basis van onderstaand schema onderhoudswerkzaamheden en vervangingswerkzaamheden te laten uitvoeren, waarbij te allen tijde op basis van een één of twee offertes (afhankelijk van de hoogte van het offerte bedrag en het wel of niet aanwezig zijn van een Preferred supplier), goedkeuring aan Opdrachtgever dient te worden gevraagd.

Van Opdrachtnemer worden in dit kader de volgende werkzaamheden verlangd:

- opname 2e lijns onderhoud op locatie
- uitvraag offerte bij leverancier
- beoordelen/onderhandelen offerte bedrag
- goedkeuring aanvragen bij Opdrachtgever
- schriftelijke opdrachtverstrekking aan leverancier
- toezicht/controle op uitvoering op locatie
- inboeken factuur leverancier
- accorderen factuur leverancier
- betaling factuur leverancier
- opstellen en verzenden factuur aan Opdrachtgever.

Onderwerp/object	Preferred supplier	2 offertes > € 2500,-
PMS en PA	Leverancier (IP Parking)	Nee
Routeborden op openbare weg	Geen	Ja

Bebording t.b.v. parkeren	Leverancier All Jobs	Ja
Aanrijdbeveiligingen t.b.v. parkeren	Geen	Ja
Verkeersdrempels	Geen	Ja
Verkeerspiegels	Geen	Ja
Hoogtebalken	Geen	Ja
Hoogteportaal	Geen	Ja
Terreinafzettingen t.b.v. parkeren	Geen	Ja
Parkeereilanden	Geen	Ja
Verlichting;	Geen	Ja

Opdrachtgever hanteert de volgende opslagen welke Opdrachtnemer in rekening mag brengen als vergoeding voor zijn werkzaamheden inzake de coördinatie, aansturing en opdrachtverstrekking van onderhoud en herstelwerkzaamheden.

Orderbedrag	Opslag bedrag	Opslag percentage
< € 5.000,-	X	
€ 5.000,- - € 10.000,-		12,5%
€ 10.000,- - € 25.000,-		10%
>€ 25.000,-		7,5%

Leveringsvoorwaarden en randvoorwaarden:

- Opdrachtnemer factureert op basis van de door Opdrachtgever per mail goed gekeurde offerte;
- Opdrachtgever kent een betalingstermijn van 30 dagen;
- Opdrachtnemer voegt bij elke factuur aan Opdrachtgever de kopie factuur van de leverancier als bijlage ter verificatie van het gefactureerde bedrag.

3.7.2 Begroting

3.7.3 Administratie en controle

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:

103. De processen en procedures met betrekking tot de Administratieve Organisatie en de Interne Controle (AO/IC) worden uitgevoerd conform door de Opdrachtnemer is beschreven;
104. De administratie is te allen tijde toegankelijk voor door de Opdrachtgever gemachtigde personen. Opdrachtnemer zal daarbij, indien gevraagd, zijn verantwoordelijk administrateur beschikbaar houden voor het kosteloos beantwoorden van vragen;
105. Alle data en informatie aangaande het beheer van de Parkeervoorziening is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal hiertoe op eerste verzoek alle relevante informatie, inclusief de originele logboeken, overdragen aan Opdrachtgever. Deze informatie wordt tevens in een gangbaar digitaal formaat beschikbaar gesteld.

Betreffende de controle van geldstromen geldt dat:

106. Wanneer er sprake is van elektronische betaaltransacties worden deze door de transactieverwerker automatisch uitgelezen. Opdrachtnemer controleert dan dagelijks of de uitlezing heeft plaatsgevonden en neemt zo nodig maatregelen om verstoringen te verhelpen zodat de kaartlezers te allen tijde functioneren;
107. Opdrachtnemer dient zijn medewerking te verlenen aan een door de Opdrachtgever aan te wijzen onafhankelijke registeraccountant die onderzoekt of de door de Opdrachtnemer gevoerde administratie deugdelijk, volledig en rechtmatig is. In het bijzonder beschouwt het onderzoek of (niet uitputtend):
108. De uitgaven door de Opdrachtnemer namens Opdrachtgever zijn gedaan juist, volledig en rechtmatig zijn;
109. De aan de Opdrachtgever gerapporteerde en gefactureerde hoeveelheden (uren en aantallen) juist en volledig zijn.

3.8 Commerciële nevenactiviteiten

Commerciële nevenactiviteiten, zoals bijvoorbeeld - maar niet uitsluitend - de exploitatie van vending machines, door de Opdrachtnemer zijn niet toegestaan.

4 Organisatie en middelen

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. 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.

4.1 Opleiding en vaardigheden personeel

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.

De door Opdrachtnemer bij deze opdracht in te zetten medewerkers hebben de volgende eigenschappen:

- 1 Een klantgerichte / klantvriendelijke en representatieve houding;
- 2 Een goede uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- 3 Voldoende werk- en denkniveau.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle bij hem voor Opdrachtgever werkzame medewerkers bij aanvang van de inzet over een recente (niet ouder dan drie maanden) Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te 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 om inzet van medewerkers te weigeren als er bij hem gerede twijfel bestaat over de integriteit van de betrokken medewerker.

Opdrachtnemer dient steeds zorg te dragen voor de beschikbaarheid van voor het verrichten van hun werkzaamheden bevoegd en voldoende goed opgeleid en gekwalificeerd personeel. Ieder personeelslid is bekend met het Bedrijfsplan en heeft in het bijzonder kennis genomen van de voor hem/haar relevante werkinstructie.

4.1.1 Randvoorwaarden gesteld aan in te zetten personeel

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 haar opgedragen werkzaamheden gekwalificeerd te zijn en in het bezit te zijn van de wettelijk vereiste (vaardigheids-)bewijzen.

110. 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;
111. Medewerkers die ingezet worden bij het 1e lijns onderhoud van de Parkeerapparatuur en de overige installaties dienen een door de leverancier voorgeschreven training voor de betreffende werkzaamheden gevolgd te hebben;
112. Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen wanneer aanwezig in de Parkeervoorziening herkenbaar te zijn aan representatieve bedrijfskleding. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en het representatief houden van de bedrijfskleding.

4.1.2 Vervoer van en naar het werk

Het parkeren door medewerkers van Opdrachtnemer ten behoeve van hun functie uitoefening is mogelijk in de Parkeervoorziening. Het parkeren door medewerkers buiten de werktijden is nadrukkelijk niet toegestaan. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van alle parkeerhandelingen door haar medewerkers en levert dit op eerste verzoek aan Opdrachtgever ter controle.

4.2 Materialen, middelen en huisvesting

Opdrachtgever stelt voor de uitvoering van de werkzaamheden door Opdrachtnemer de in opgenomen materialen beschikbaar. Voor alle overige middelen en materialen, welke Opdrachtnemer nodig acht, is zij zelf verantwoordelijk en dienen in de Prijs te zijn opgenomen.

4.2.1 Verbruiksmiddelen

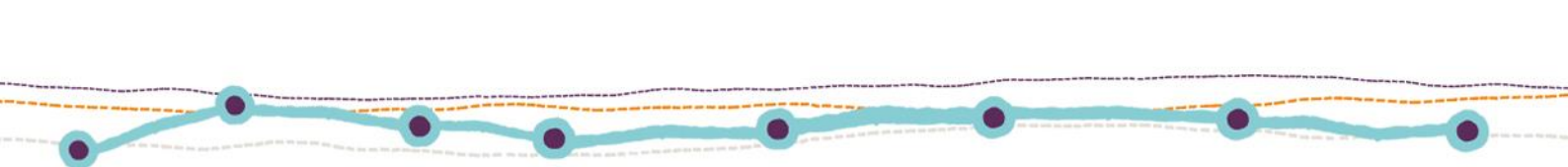
Verbruiksmiddelen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden van Opdrachtnemer en die direct verband houden met de parkeerexploitatie, zijn verrekenbaar met Opdrachtgever. Dit betreft:

- 1 Parkeertickets en abonnementspassen;
- 2 Door de leverancier van de betreffende installaties voorgeschreven onderhoudsmiddelen, gereedschappen en reservematerialen.

Alle andere verbruiksartikelen, die de Opdrachtnemer nodig acht voor de uitvoering van de werkzaamheden zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.2.2 Huisvesting werkzaamheden

Opdrachtgever stelt geen beheerderruimte of huisvesting beschikbaar. Opdrachtnemer dient voor zover nodig hiervoor zelf zorg te dragen en dit in haar Prijs op te nemen.



5 Communicatie en samenwerking

5.1 Overlegstructuur en frequentie

Voor alle communicatie omtrent operationele werkzaamheden betreffende deze opdracht wenst Opdrachtgever contact te onderhouden met één contactpersoon namens Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer neemt een overzicht van de benodigde overlegvormen, aanwezigen, een agenda met voor een overlegvorm relevante onderwerpen en hun frequenties op in het Bedrijfsplan.

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

113. Een opstartoverleg bij aanvang contract tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en andere belanghebbende uitvoerende partijen;
114. De eerste twee maanden van de looptijd van de overeenkomst, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, uitsluitend indien nodig, wekelijks overleggen over de opstart en de uitvoering van de overeenkomst;
115. Minimaal 1 x per kwartaal vindt operationeel overleg en afstemming plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever met betrekking tot onderhoudsaangelegenheden en bijzonderheden;
116. Minimaal 1 x per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin onder meer het niveau van de dienstverlening en de financiële stand van zaken op basis van de begroting op de agenda staat. Evaluatieonderwerpen zijn onder meer de uitvoering van de opdracht conform het PvE, de rapportages, de actuele financiële situatie ten opzichte van de begroting, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.

Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het beleggen van de verschillende overleggen en verzorgt hiervan de verslaglegging, indien van toepassing binnen 3 dagen na de datum waarop een overleg heeft plaatsgevonden. Verslagen worden voor akkoord voorgelegd aan de Opdrachtgever.

In overleg kan de frequentie van overleggen (tijdelijk) worden aangepast. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever telkens wanneer deze wijzigt een organogram met actuele contactpersonen en relevante telefoonnummers.

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 telefonisch bereikbaar is.

5.2 Management rapportage

5.2.1 Rapportage algemeen

Opdrachtnemer rapporteert eenmaal per maand. De rapportages zullen te allen tijde de juiste gegevens bevatten. In de maandrapportage wordt de gevraagde informatie geleverd over de betreffende maand en wordt cumulatief opgebouwd zodat informatie over de voorgaande maanden in het betreffende jaar eveneens in de rapportage zijn opgenomen. De rapportage wordt in digitale en schriftelijke vorm beschikbaar gesteld. In digitale vorm kan inhouden: per e-mail, met een bijgesloten document in een gangbaar formaat zoals MS Office of via een beveiligde website. Gegevens van een website moeten eenvoudig zijn te downloaden in een gangbaar formaat. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie uitsluitend bij Opdrachtgever bekend is.

Maandgegevens zijn uiterlijk beschikbaar op de 10^e werkdag van de opvolgende maand. De met de maandgegevens geleverde bestanden bevatten ook de gegevens over de voorafgaande maanden van het betreffende jaar. Zodoende wordt een database met gegevens over het gehele jaar opgebouwd. De opbouw begint bij aanvang van de opdracht. De rapportage toont een vergelijking met de overeenkomstige gegevens van het voorafgaande jaar. Deze is zo dat de Opdrachtgever eenvoudig kan zien hoe de gegevens van het lopende jaar zich verhouden tot die van het voorafgaande jaar. Deze verplichting geldt niet voor het eerste jaar.

In de rapportage worden minimaal de volgende onderdelen uitgewerkt:

- 117. Personeel;
- 118. Gebruik en beschikbaarheid van de Parkeervoorziening;
- 119. Technische staat van Parkeervoorziening;
- 120. Klantcontacten (inclusief klachten).
- 121. Storingsmeldingen
- 122. Gedane betalingen / administratie

Opdrachtgever zal de rapportages die Opdrachtnemer opstelt controleren. Per half jaar stelt Opdrachtnemer een rapportage op waarin de bevindingen worden vastgelegd en toegelicht. Hierin wordt ook aandacht gegeven aan de mate waarin het de Opdrachtgever haar verplichtingen richting de Opdrachtnemer nakomt. De rapportage zal met Opdrachtnemer tijdens een evaluatieoverleg besproken worden. Jaarlijks zal Opdrachtgever – samenvallend met de rapportage over het tweede semester – de score berekenen die volgt uit de formules in de SLA, waarmee bepaald kan worden

of Opdrachtnemer de overeenkomst naar behoren heeft uitgevoerd, of dat er een boete opgelegd dient te worden.

5.2.2 Personeel

De rapportage omtrent personeel omvat:

- 123. Personele mutaties;
- 124. Ingezette uren conform overeenkomst en indien van toepassing extra inzet (dat wil zeggen uitgesplitst naar soort dag en tijd, per medewerker);
- 125. Bijzonderheden (bijvoorbeeld incidenten bij uitvoering van beheerstaken) en knelpunten die voor de uitvoering van de overeenkomst van belang zijn.

5.2.3 Gebruik en technische staat van de Parkeervoorziening

In verband met de capaciteitsplanning en controle op de werkzaamheden van de Opdrachtnemer wenst Opdrachtgever inzicht in het gebruik van de Parkeervoorziening 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:

- 126. Het gebruik van de Parkeervoorziening, zoals ontwikkeling bezettingsgraad gehele Parkeervoorziening, per gebruiker en bezetting kortparkeren. Verder het gebruik abonnementen (uitgezet in tijd), aantal parkeringen en fysiek gemeten bezettingsgraden. Gegevens op voertuig-/abonneeniveau zijn desgewenst beschikbaar maar gaan uitsluitend naar de gebruiker van het desbetreffende contingent.
- 127. Bijzonderheden ten aanzien van het gebruik van de Parkeervoorziening, zoals: verstoringen, illegaal gestalde voertuigen, oneigenlijk gebruik etc.;
- 128. Operationele handelingen zoals: aantal handmatige slagboomopeningen, aantal boombreken;
- 129. Uitstraling Parkeervoorziening: vernielingen, vandalisme, graffiti, etc.;
- 130. Uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden;
- 131. Storingen aan apparatuur en installaties (onder andere de beschikbaarheid van Parkeerapparatuur en camera's);
- 132. Overige maatregelen, die op initiatief van Opdrachtnemer zelf zijn geïnitieerd;
- 133. Een overzicht waaruit de bedrijfstijd (zoals bedoeld in paragraaf 3.6.5) blijkt;
- 134. Een overzicht met bijzonderheden en/of adviezen aan de Opdrachtgever met betrekking tot het functioneren van de installaties.

5.2.4 Klantcontacten

De Opdrachtnemer rapporteert aan de Opdrachtgever over het aantal en de aard van de klachten en signalen als ook de wijze waarop deze zijn verwerkt. Klachtafhandeling (zie ook paragraaf 5.3) is tevens een onderdeel van het periodiek overleg. De Opdrachtnemer geeft als onderdeel van het te leveren Bedrijfsplan aan hoe hij met en signalen wil omgaan en daarover rapporteert. In overleg met de Opdrachtgever zullen deze afspraken worden vastgelegd.

5.3 Klachtenafhandeling

Afhandeling van klachten met betrekking tot het functioneren van de Parkeervoorziening vindt plaats door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij haar ingediende klachten zo spoedig mogelijk ter afhandeling aan Opdrachtgever worden doorgezonden. Afhandeling van klachten met betrekking tot het functioneren van personeel van de Opdrachtnemer worden per omgaande gemeld bij de Opdrachtgever voorzien van een concept beantwoording voor de klager. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer na afhandeling in kennis van de conclusie. Opdrachtnemer neemt alle ontvangen klachten (zowel schriftelijk als mondeling) op in het digitaal logboek.

5.4 Innovaties en verbeteringen

Opdrachtgever wenst gebruik te maken van de expertise van Opdrachtnemer om de Parkeervoorziening optimaal te beheren. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze gevraagd en ongevraagd adviseert over nieuw toe te passen werkwijzen, producten en concepten en de wijze waarop deze ontwikkelingen kunnen worden opgenomen in de bedrijfsvoering.

5.5 Opstart werkzaamheden

Ten einde de opstart van het operationele beheer door de Opdrachtnemer goed te laten verlopen en de verdere concretisering van de werkzaamheden inzichtelijk te krijgen, stelt Opdrachtnemer een implementatieplan en een Bedrijfsplan op waarop de Opdrachtgever haar goedkeuring moet verlenen.

5.5.1 Implementatieplan

Na de voorlopige gunning heeft de Opdrachtnemer een periode van zes weken de tijd om zijn organisatie voor te bereiden op de beheertaken zoals beschreven in dit Programma van Eisen en zijn offerte aan de Opdrachtgever. Om dit goed te laten verlopen stelt de Opdrachtnemer een implementatie plan op. Dit plan is geen onderdeel van het Bedrijfsplan en dient uiterlijk vier weken voor ingang van de opdracht aan de Opdrachtgever ter goedkeuring te worden voorgelegd.

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.

Risicoanalyse

In het implementatieplan worden alle risico's zoals de Opdrachtnemer en de verwachtingen van de Opdrachtgever, c.q. diens leveranciers aangegeven. Opdrachtnemers dienen het concept implementatieplan op hoofdlijnen bij hun Inschrijving aan te leveren.

6 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.

6.1 Service Level Agreement (SLA)

Dit PvE geeft een beschrijving van het minimale niveau van de dienstverlening op onderdelen. Ter borging van het nakomen van het geboden dienstverlening niveau door Opdrachtnemer in de aanbidding zal een Service Level Agreement (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 vier maanden overeen wordt gekomen fungeert deze SLA als definitief.

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

Het niveau van dienstverlening wordt gemeten op de volgende onderdelen:

- 1 Klantgericht optreden;
- 2 Responstijden intercom en telefoon;
- 3 Handopeningen slagboom;
- 4 Staat parkeergarage.

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.

6.2.1 Klantgericht optreden

Opdrachtgever hecht aan een klantgerichte benadering van haar parkeerders. Door middel van onderzoek door zogenaamde '*mystery guest*' wordt de klanttevredenheid periodiek 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:

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

6.2.2 Responstijden intercom

De eisen gesteld aan responstijden klantcontacten, zoals beschreven in paragraaf 3.3. 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 mede gedeeld.

Formule:

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

6.2.3 Handopeningen slagboom

Het beheer van de Parkeervoorziening dient professioneel uitgevoerd te worden, waarbij een handopening zo veel mogelijk gemeden moet worden. De beheerder kan door het verschaffen van de juiste informatie en het adequaat gebruik maken van het PMS het aantal handopeningen beperken.

Formule:

$\frac{\text{totaal aantal handopeningen}}{\text{totaal in- en uitrijders}} \times 100\% = \text{score}$
--

6.2.4 Staat parkeergarage

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

Formule:

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

6.3 Boeteregeling

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

Onderdeel	Weging	Score	Resultaat
I Klantgericht optreden	25%		
II Responstijden intercom en telefoon	25%		
III Volledigheid transacties	25%		
IV Kwaliteit van de schoonmaak	25%		
Totaalscore:	100%		

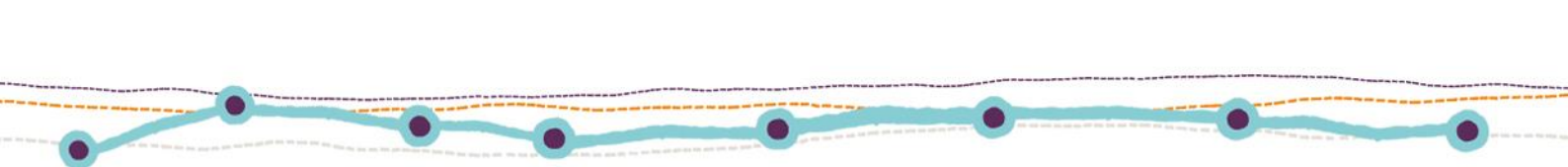
tabel 2 beoordelingscriteria

Totaalscore	Boete
> 98,0%	Geen
97,01% - 98,00%	1% van de jaarlijkse beheervergoeding
96,01% - 97,00%	2 % van de jaarlijkse beheervergoeding

95,01% - 96,00%	3 % van de jaarlijkse beheervergoeding
93,00% - 95,00%	6 % van de jaarlijkse beheervergoeding

tabel 3 boete ten opzichte van totaalscore

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



7 Begrippenlijst/definities

In onderstaande lijst staan alleen de parkeertechnische definities en begrippen opgesomd. De overige begrippen zijn gedefinieerd in de Beheerovereenkomst.

Algemene Voorwaarden

De Algemene Voorwaarden behorende bij eenmalige parkeervereenkomsten, welke gelden voor het gebruik van de Parkeervoorziening.

Bedrijfsmiddelen

De in de Parkeervoorziening aanwezige Parkeermanagementsysteem, Parkeerapparatuur en technisch- en gebouwgebonden installaties.

Bedrijfsplan

Het plan waarin werkwijze van de organisatie van de Opdrachtnemer voor de onderhavige opdracht staan beschreven en hoe de doelstellingen in de tijd binnen bepaalde beschreven richtlijnen behaald zullen worden.

Calamiteit

Een situatie waarin de voortgang van het operationele parkeerproces of de veiligheid van de parkeerders of personeel in het gedrang komt.

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 internet).

Directievoerder

Gedelegeerd Opdrachtgever. In de praktijk is de directievoerder de intermediair tussen de Opdrachtgever en de beheerder. Hij vertegenwoordigt de Opdrachtgever met kennis van zaken.

Onderhoud

Verschillende niveaus van onderhoudswerkzaamheden worden als volgt geclassificeerd:

- 1 1e lijns onderhoud: werkzaamheden die uitgevoerd worden door bevoegde medewerker van de Opdrachtnemer
- 2 2e lijns onderhoud: werkzaamheden die uitgevoerd worden door de leverancier of gespecialiseerde externe partij op locatie

Opdrachtgever

De Opdrachtgever is de eigenaar van de parkeervoorziening, te weten Flight Forum C.V.

Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer is de leverancier

Operationeel beheer

Het samenstel van alle werkzaamheden, waaronder uitvoerende, technische en administratieve, zoals in dit PvE beschreven zijn.

Parkeerapparatuur

Operationele apparatuur, die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallen en die worden bestuurd door het PMS, bestaande uit inrijterminals, uitrijterminals, slagbomen, speedgates, voertuigdetectielussen of andere voertuigdetectiemethoden, toegangscontrolelezers, betaalautomaten, handkassa's; CCTV; Intercomsysteem;. Een of meerdere kaartproductie eenheden voor het produceren van de in gebruik zijnde kaartsoorten met uitzondering van creditcards.

Parkeerarkeermanagementsysteem (PMS)

Managementcentrale bestaande uit software en hardware waarop deze software draait inclusief Interfaces voor de aansturing van Parkeerapparatuur en applicaties.

Parkeervoorziening

De Parkeervoorziening aan Flight Forum, te Eindhoven.

Producten

Producten die door de Opdrachtgever aan klanten met een parkeervraag worden aangeboden in de Parkeervoorziening, zoals kortparkeren, abonnementen e.d.

Service Level Agreement (SLA)

Onderdeel van het PvE waarin de kwaliteit van de dienstverlening wordt beoordeeld aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI's).

Sleutelplan

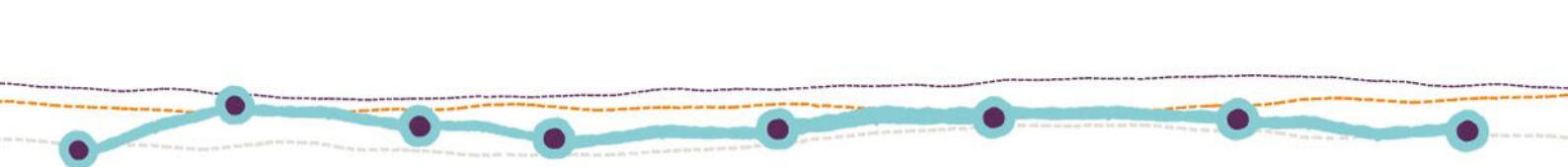
Een registratiesysteem waarin alle voor het operationeel beheer noodzakelijke en in gebruik zijnde sleutels en de betreffende sleutelhouders zijn vastgelegd.

Transactieverwerker

De partij die elektronische betalingen van klanten (pin en creditcard) verwerkt en voor storting van de betalingen op rekening van Flight Forum zorgt.

Bijlage 1: Kwantiteitenoverzicht

Kwantiteitenoverzicht		
Naam: Flight Forum		
Stad: Eindhoven		
Onderdeel	Omschrijving	Kwantitatieve gegevens/informatie
Aard & omvang	Aantal parkeerplaatsen in de Parkeervoorziening, waarvan:	340
	Verkochte abonnementen	201
Gebruik		
	Beheerderruimte	niet aanwezig
	Beheertijden	7 dagen 24 uur
	Openingstijden (inrijden)	7 dagen 24 uur
	Uitrijden	7 dagen 24 uur
Installaties		
PMS en PA	Merk, type, jaar van plaatsing	IP Parking, 2015
	Webbased	ja
	Handkassa	nee
	Aantal en type betaalautomaten	mt
	Credit Card in-/uit	nee
	Aantal en type inrijterminals (abonnement (mifare))	1 (+ speedgate)
	Aantal en type uitrijterminals (abonnement (mifare))	1 (+ speedgate)
	Aantal slagboominstallaties	2 (+ speedgates)
	Aantal en type deurlezers	3
	Intercomcentrale: merk, type	Commend GE300 IP
	Aantal intercomlocaties	6, waarvan:
		loopdeuren
		betaalautomaat
		in- en uitrijterminal
		intercompost bij abonnementenlezer (speedgate)
	Intercom door te schakelen naar GSM	ja
	CCTV (DVMS-systeem & camera's)	Ja, 5 camera's
	Intelligente kortinggever	mt
Overig	Aantal liften (gemeenschappelijk)	nee
	Brandroldeuren	nee
	Speedgates	2
	Brandmeld (BMC) en ontruimingsinstallatie	nee
	Ventilatiesysteem	nee
	CO2 en/of LPG detectie	nee
	Noodstrooiminstantie	nee
	kaartaanmaak/codeerstation bestaande uit printer en scanner	nee



Bijlage 2: Contactpersonen

Namens de Opdrachtgever zal een medewerker van de volgende partij als contractpersoon optreden:

Spark

Brigit Smulders

Nieuwstraat 4

2266 AD Leidschendam

06-23467094



©2015, Spark B.V.

info@spark-parkeren.nl, 2266 AD Leidschendam

tel 070-317 70 05, fax 070-317 80 66

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

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

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



Spark

PICKNICKEN!

EVEN ONTHAASTEN

Bello kom hier

FARBECUEN

IK ZIE EEN
KAFOUWTER

KOM MEE
NAAR BUITEN

EEN WERELD TE WINNEN

IK GA ZONDAG LEKKER
AAN DE TUIN WERKEN

D'R OP JIJ

OP SAFARI

IKKER RITJE MAKEN

WAANZINNIG GROEN