

## Bijlage 3: Garantie en onderhoud

### Garantie, onderhoud en storingsen

Oprachtgever wenst een onderhoudsovereenkomst af te sluiten, welke ingaat na afloop van de garantieperiode. Deze onderhoudsovereenkomst wordt in deze aanbesteding meegenomen. In onderstaande beschrijving wordt de vorm en inhoud van dit onderhoud beschreven.

#### 1. Garantie

- a) Opdrachtnemer geeft een garantie op het technisch functioneren van minimaal 1 jaar op het totale geleverde product (parkeerautomaat en alle aanverwante systemen). De garantieperiode gaat in na een succesvolle Site Acceptance Test (SAT).

#### 2. Preventief onderhoud

Het jaarlijks onderhoud omvat het uitvoeren van naar het oordeel van de opdrachtnemer voldoende technische controles en afstellingen om de installatie in bedrijfsvaardige conditie te houden, het repareren of vervangen van onderdelen van de installaties indien deze naar oordeel van de onderhoudsinstantie in onvoldoende bedrijfsvaardige conditie zijn en het aanbrengen van betrouwbaarheidsverbeteringen, noodzakelijk geacht door onderhoudsinstantie. Benodigde updates en licenties voor het naar behoren blijven functioneren van de software moeten hier ook onder vallen.

- a) Het dient aantoonbaar te worden gemaakt waar en wanneer de opdrachtnemer preventief onderhoud heeft uitgevoerd. Oprachtgever ontvangt daartoe een rapportage van wanneer de controles en afstellingen zijn gedaan, en welke werkzaamheden er zijn uitgevoerd.
- b) Opdrachtnemer zal jaarlijks een rapport opstellen en aan opdrachtgever voorleggen over de constatering van de conditie van de apparatuur. De kosten van deze rapportage zijn onderdeel van de Total Costs of Ownership (TCO).
- c) De kosten voor het vervangen van onderdelen, voorrijdkosten, alle personele kosten tijdens preventief onderhoud zijn inbegrepen in de kosten voor preventief onderhoud en maken deel uit van de inschrijving.

#### 3. Eerstelijns correctief onderhoud

- a) Het 1e lijns onderhoud wordt door de opdrachtgever verzorgd en bestaat uit werkzaamheden die zonder specialistische hulpmiddelen kunnen worden uitgevoerd:
  - Het reinigen van de ticketprinter;
  - Het resetten van een specifiek apparaat;
  - Het wisselen van de accu;
  - Het aanvullen van papierrollen ten behoeve van tickets en reçu's;
  - Het reinigen van kaartlezers;
  - Het wisselen van modulaire onderdelen (zoals genoemd in punt 5.b) en het versturen van deze onderdelen naar opdrachtnemer;
  - Het opvragen van storingsen in het managementsysteem;
  - Contractmanagement naar opdrachtnemer.
- b) Medewerkers van de opdrachtgever krijgen hiertoe minimaal één dag instructie te Zandvoort en jaarlijks een herhalingscursus. De kosten hiervan zijn in de inschrijving begrepen;

#### 4. Tweedelijs correctief onderhoud

- a) Alle niet genoemde storingen bij 1 e lijnsonderhoud worden gezien als 2e lijnsstoringen, zoals het na afroep opheffen van de storingen van de installaties, het repareren en vervangen van onderdelen van de installaties indien deze naar het oordeel van opdrachtgever in onvoldoende conditie zijn en betrouwbaarheidsverbeteringen die noodzakelijk worden geacht voor betrouwbare bedrijfszekerheid.
- b) Opdrachtnemer garandeert een responstijd, tijd gerekend vanaf melding tot aan gestelde diagnose, van 4 werkuren tussen 8:00 uur en 18:00 uur van maandag t/m zaterdag.
- c) De volgende kosten van het tweedelijs correctief onderhoud zijn inbegrepen:
  - a. ondersteuning op afstand door servicedesk van Opdrachtnemer
  - b. kosten voor het vervangen van onderdelen
  - c. alle personele kosten (eventuele voorrijkosten inbegrepen)
- d) Kosten voor schade aan parkeerautomaten of onderdelen van parkeerautomaten als gevolg van vandalisme of niet opzettelijke vernielingen (bewijslast middels foto), vallen niet binnen de inbegrepen kosten voor tweedelijs correctief onderhoud.

#### 5. Reserveonderdelen op voorraad

- a) Opdrachtnemer dient de onderdelen die de meeste kans hebben om defect te gaan of vervangen moeten worden op voorraad te leggen bij Opdrachtgever, zodat deze onderdelen eenvoudig en snel vervangen kunnen worden indien noodzakelijk. Dit om te voorkomen dat de levertijd van (gangbare) onderdelen de oorzaak zijn van tijdelijk buiten gebruik zijn van een parkeerautomaat.
- b) Opdrachtgever heeft ten behoeve van de uitvoering van het eerstelijsonderhoud ten minste de volgende onderdelen op voorraad, welke direct zijn te vervangen en te gebruiken zonder activatie:
  - 5 kaartlezers
  - 5 printers
  - 10 accu's
  - 2 beeldschermen

De prijzen van de genoemde onderdelen worden in het prijzenblad bij de inschrijving aangegeven. Inschrijver kan aangeven of het aantal reserveonderdelen voldoende is. De op voorraad zijnde artikelen / defecte artikelen maken onderdeel uit van de TCO.