



9.9 Beheer en onderhoud Parkeerautomaten

9.9.1 Garantie

136. Na bedrijfsklare oplevering gaat de garantietermijn in van 12 maanden, waarin onderhoud (Preventief en Correctief), service en reparatie inclusief materiaalkosten en voorrijkosten volledig voor rekening van Opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd. Tijdens de garantieperiode wordt het Eerste lijns Correctief onderhoud uitgevoerd door Opdrachtgever, aangezien het efficiënt is om bijvoorbeeld het vervangen van ticketrollen direct te laten verhelpen of te laten uitvoeren door onderhoudsmedewerkers van de Opdrachtgever.

9.9.2 Reservematerialen

137. Ten behoeve van de inschatting van de kosten voor herstel als gevolg van schade en vandalisme is in het prijsformulier een aantal componenten opgenomen die voorzien moeten worden van een prijs, waarmee zij meegenomen worden in de TCO. Alleen de in het prijsformulier opgegeven vijf onderdelen (voorzien van een forfaitair aantal) wordt voorzien van een prijs welke wordt meegerekend in de TCO. (zie ook Bijlage 1 Prijsformulier Parkeerautomaten gemeente Westvoorne).

9.9.3 Onderhoud Apparatuur

Opdrachtgever verzorgt het Eerste lijns (Preventief en Correctief) onderhoud (zie paragraaf 9.9.5)

138. Opdrachtnemer verzorgt al het overige (Tweede lijns) preventieve en (Tweede lijns) correctieve onderhoud en vervanging. Voor Responstijd zie de volgende paragrafen.

9.9.4 Onderhoudsovereenkomst

Een onderhoudsovereenkomst (Preventief en Correctief) die doorloopt na de garantieperiode wordt in deze uitvraag meegenomen. In het vervolg van dit Programma van Eisen wordt het onderhoud uitgewerkt, waarbij Opdrachtnemer dit onderhoud verzorgt. Een onderhoudsovereenkomst wordt meegenomen in de beoordeling. In onderstaande beschrijving wordt de vorm en inhoud van dit onderhoud beschreven. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de aangeboden onderhoudsovereenkomst jaarlijks te verlengen of stop te zetten en zal dit uiterlijk twee maanden voor afloop van het contract Jaar schriftelijk melden aan Opdrachtnemer.

Preventief onderhoud

139. De Opdrachtnemer zorgt gedurende de duur van de onderhoudsovereenkomst voor het in stand houden van de Apparatuur,



dat wil zeggen het waarborgen dat de genoemde Apparatuur conform de door de Opdrachtnemer opgegeven functionaliteit werkt.

140. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het functiebehoud gedurende de looptijd ervan, hieronder valt ook het tijdig toepassen van Updates en Upgrades. Software-Updates worden onafhankelijk van een onderhoudsovereenkomst gedurende 10 Jaar na oplevering kosteloos uitgevoerd (zie ook 9.3.1 Beheer software).
141. De Opdrachtnemer verplicht zich de geleverde Apparatuur en systeem-Programmatuur op mogelijke gebreken te onderzoeken. Het bepalen van de frequentie van dit onderzoek is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, met in acht neming van een minimum van eenmaal per Jaar.
142. Opdrachtnemer houdt zich op de hoogte van relevante marktontwikkelingen en neemt indien nodig actie om gebreken of functieverlies te voorkomen.
143. Ter voorkoming van Storingen en/of onregelmatigheden in de optimale werking en de kwalitatieve uitstraling van de Apparatuur verricht Opdrachtnemer Preventief onderhoud. Als leidraad voor het verrichten van dit preventieve onderhoud en het vervangen van onderdelen van de Apparatuur zullen de op de verschillende onderdelen van toepassing zijnde fabricagerichtlijnen en bij het ontbreken hiervan de betreffende CROW en NEN eisen als uitgangspunt genomen worden.
144. Als onderdeel van het preventieve onderhoud draagt Opdrachtnemer zorg voor:
 - a. Het onderhoud volgens de onderhoudsbeschrijving van de Opdrachtnemer/fabrikant
 - b. De controle, registratie en rapportage van de ondernomen acties;
 - c. De benodigde herstel- en of vervangingswerkzaamheden wanneer de fysieke staat van onderhoud van (onderdelen van) de Apparatuur dit vereist.
145. De condities waaronder het preventieve onderhoud aan de Apparatuur verricht wordt zijn:

Frequentie	minimaal 1 x per Jaar
Loonkosten	Inclusief
Voorrijkosten	Inclusief
Vervanging of reparatie defecte materialen	Inclusief

Correctief onderhoud

146. De Opdrachtnemer zorgt voor het opsporen en herstellen van gebreken van de Apparatuur inclusief systeemprogrammatuur en documentatie nadat deze door de Opdrachtgever zijn gemeld als Tweede lijns Correctief onderhoud voor de duur van de onderhoudsovereenkomst. De Opdrachtgever verplicht zich te houden aan de door Opdrachtnemer voorgeschreven Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden.



147. Met betrekking tot het Correctief onderhoud verplicht Opdrachtnemer zich om - met een 8-uurs Responstijd - binnen de genoemde periode ontstane gebreken, die maatregelen te nemen die leiden tot herstel overeenkomstig het service niveau zoals afgesproken. Hierbij worden de Responstijden door Opdrachtnemer in acht genomen zoals opgenomen in dit PvE.

De gevraagde Responstijd van het Tweede lijns onderhoud bedraagt maximaal 8 uur.

- Wordt de Storing na 8.30 uur maar voor 10.00 uur gemeld dan dient Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk maar maximaal 8 uur na de melding met herstel aan te vangen;
- Wordt de Storing na 10.00 uur maar voor 0.30 uur de volgende ochtend gemeld dan dient Opdrachtnemer om 8.30 uur met herstel aan te vangen.

148. Zodra zich een Storing voordoet aan de Apparatuur verricht Opdrachtnemer het benodigde correctieve onderhoud. Als onderdeel van het correctieve onderhoud draagt Opdrachtnemer zorg voor:
- a. Het aannemen, registreren en indien aan de orde periodiek schriftelijke bevestigen van Storingsmelding;
 - b. Het binnen de Responstijd aanvangen met verhelpen van de Storing op locatie;
 - c. Het vervangen of repareren van defecte onderdelen;
 - d. De veiligstelling van (onderdelen van) de Apparatuur;
 - e. De coördinatie van werkzaamheden van derden;
 - f. Controle en rapportage (gereed melding) van herstelwerkzaamheden.
149. De condities waaronder het correctieve onderhoud aan de Apparatuur verricht worden zijn:

Loonkosten	Inclusief
Voorrijkosten	Inclusief
Vervanging/reparatie defecte materialen	Inclusief

150. Inhoudelijke beschrijving van de onderhoudsovereenkomst is als volgt:
- a. Het moet het technisch support voor de onderhoudsmedewerkers van Opdrachtgever omvatten;
 - b. Omvat Preventief en Correctief onderhoud (Storingen), inclusief voorrijkosten en onderdelen, inclusief vervangingsonderdelen Eerste lijn onderhoud alsmede de kosten van datacommunicatie;
 - c. Kosten als gevolg van schades/vandalisme vallen buiten de onderhoudsovereenkomst en kunnen apart in rekening worden gebracht. Een (nood)reparatie dient echter wel binnen de gestelde Responstijden te worden uitgevoerd;
 - d. Elke servicebeurt dient ten minste 2 weken vooraf schriftelijk bij Opdrachtgever te worden gemeld. Van het preventieve onderhoud dient een rapportage te worden gemaakt met de bevindingen van de servicemonteur;



- e. De aanbidding voor de onderhoudsovereenkomst dient een jaarprijs aan te geven voor de basisaanbidding gedurende de eerste 12 maanden (na de garantietermijn) en voor elk volgend Jaar, gedurende 7 Jaar;
- f. Prijzen kunnen één keer per Jaar worden verhoogd met een overeengekomen index. De eerste verhoging kan per 1 januari 2017 plaatsvinden. Voor de verhoging zijn de indexcijfers van oktober van het Jaar voor de verhoging bepalend. Indien geen definitieve cijfers bekend zijn, worden de voorlopige cijfers gebruikt. Op de Opdracht is de hierna genoemde index van toepassing: Indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, meer specifiek het indexcijfer voor de CAO-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen (2000=100).
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=70640ned&D1=1.8.14&D2=1&D3=0&D4=0&D5=a&HDR=G3.G2.G1.T&STB=G4&VW=T>
De nieuwe bedragen worden, na indexering rekenkundig afgerond op hele eurocenten. Prijswijzigingen gaan pas in zodra de Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Deze toestemming zal niet worden geweigerd indien deze tot stand is gekomen middels de overeengekomen methodiek.

Evaluatie Responstijd

- 151. De Beheerder houdt een registratie bij waaruit de in dit Programma van Eisen geëiste Responstijd blijkt. Eens per kwartaal wordt de Responstijd geëvalueerd. De gemiddelde Responstijd wordt berekend en er zal worden onderzocht hoe vaak de in dit Programma van Eisen overeengekomen Responstijd conform is behaald. De uitkomsten zullen worden besproken met de Opdrachtnemer, in het kader van het beoordelen van diens overeengekomen prestaties.

Instructie en opleiding onderhoud en beheer

- 152. Bij het te leveren systeem dienen een duidelijke Nederlandstalige technische beschrijving en een digitale te bewerken Nederlandstalige gebruikershandleiding geleverd te worden;
- 153. Een goede, voor uitvoerend- en managementniveau van elkaar gescheiden, opleiding in de Nederlandse taal gegeven voor maximaal 3 personen met Nederlandstalige handleidingen maakt onderdeel uit van de aanbidding. Het betreft hier dus twee opleidingen. De opleiding voor het uitvoerende niveau bevat het preventieve en het volledige Eerste lijns correctieve onderhoud;
- 154. Het gebruik van de Apparatuur dient ondersteund te worden door een deugdelijke uitleg en opleiding op locatie van het operationele personeel dat met het systeem dient te werken.



9.9.5 Onderhoud Beheerder

155. Opdrachtgever zal als onderdeel van de verzorging van het dagelijkse beheer van de Ticketautomaten het Eerste lijns onderhoud verrichten. Hiertoe worden de onderhoudsmedewerkers van Opdrachtgever opgeleid door Opdrachtnemer.
156. Onder de Eerste lijns preventieve en correctieve onderhoudswerkzaamheden wordt verstaan het verrichten van de in hiernavolgende tabel weergegeven werkzaamheden. Alle werkzaamheden die niet onder Eerste lijns onderhoud zijn beschreven horen tot Tweede lijns onderhoud.

Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden	
	Beheersmatig.
	Het op juiste wijze:
1	Buiten bedrijf en in bedrijf stellen van systeemcomponenten (o.a. Ticketautomaat);
2	Controleren, instellen en eventueel corrigeren van de instelbare parameters;
3	Initiëren van een afstorting naar een bank of ICS (Intermediate Collecting System)
4	Controleren van de status van de componenten
5	Controleren van onregelmatigheden in het systeem via de software;
6	Monitoren communicatie en werking elektronisch betalingsverkeer.

Tabel 2 Omschrijving Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden

Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden	
	Hardwarematig
	Het op juiste wijze en met de juiste middelen/gereedschappen:
1	Opheffen van papierklemmingen / stuwingen;
2	Uitwisselen van eenvoudig toegankelijke modulaire systeemcomponenten met stekkerverbindingen (waaronder o.a. lampen en knoppen);
3	Controleren van de status van onderdelen van de Apparatuur en het resetten daarvan;
4	Vervangen van inktpatronen /printerkoppen, bonrollen, tickets.

Tabel 3 Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden

Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden	
	Reiniging
	Het met door Opdrachtnemer voorgeschreven en hiertoe geëigende onderhoudsmiddelen reinigen van behuizingen van Ticketautomaten (incl. displays, RVS- en kunststofdelen), buitenzijde van PC toebehoren, mechanieken, selectoren, betaalterminals/kaartlezers, pinpads etc.

Tabel 4 Eerste lijns onderhoudswerkzaamheden



9.9.6 Helpdesk

157. Onafhankelijk van de keuze door Opdrachtgever om gebruik te maken van een onderhoudsovereenkomst zorgt Opdrachtnemer gedurende de technische levensduur van de Apparatuur voor het verlenen van assistentie, hulp en advies bij gebreken, alsmede het adviseren over het gebruik en het functioneren van de Apparatuur en de Programmatuur van het Beheersysteem in de vorm van een helpdesk.
158. Daarnaast verplicht de Opdrachtnemer zich om zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een tijdsbestek van 4 uur na het indienen van een verzoek om assistentie (hulp en advies) contact tot stand te brengen tussen een voldoende gekwalificeerd technisch specialist en degene die namens de Opdrachtgever het verzoek om assistentie heeft ingediend.