

PvE

Beheer parkeergarages Arendshof en Basiliek

Gemeente Oosterhout

Versie: 9-9-2022

Status: Definitief

Inhoud

1	Aanleiding	3
1.1.	Doel en ambitie.....	3
1.2.	Taakverdeling Opdrachtgever - opdrachtnemer	3
2	Projectomschrijving.....	5
2.1.	Parkeergarages.....	5
2.2.	Beheer ter plaatse	6
2.3.	Beheer op afstand	6
2.4.	Beheer van parkeerapparatuur en technische installaties.....	7
2.5.	Operationeel beheer parkeergarages	7
2.6.	Handelen bij Calamiteiten.....	8
2.7.	Statistische gegevens gebruik parkeergarages.....	8
2.8.	Klantcontacten	9
2.9.	Contracten.....	9
3	Eisen	10
3.1.	Algemene eisen gesteld aan de organisatie van de dienstverlening	10
3.2.	Privacy en beveiliging van gegevens	10
3.3.	Management van de dienstverlening.....	10
3.4.	Beheer parkeergarages.....	11
3.5.	Kwaliteit van het personeel	11
3.6.	Werkinstructie medewerkers	12
3.7.	Intercomoproepen	12
3.8.	Onderhoud en storingsherstel	13
3.9.	Opdrachtverlening aan derden	13
3.10.	Operationeel beheer parkeergarage	14
3.11.	Inzameling parkeergelden.....	15
3.12.	Beheertaken tijdens sloop en verbouw Arendshof.....	16
3.13.	Administratie en geldstromen.....	16
3.14.	Rapportages t.a.v. gebruik parkeergarage.....	18
3.15.	Overlegstructuur met opdrachtgever.....	19
3.16.	Einde overeenkomst.....	20

1 Aanleiding

De gemeente Oosterhout (hierna te nemen Opdrachtgever) is sinds 22 januari 2016 eigenaar en exploitant van de parkeergarage Basiliek. Het beheer en de uitvoerende taken voor deze parkeergarage zijn op dit moment uitbesteed aan Apcoa. Sinds december 2020 is de gemeente Oosterhout ook eigenaar van de parkeergarage Arendshof. Vanaf 1 februari 2023 wordt de gemeente Oosterhout zelf exploitant van parkeergarage Arendshof. De gemeente heeft het winkelcentrum Arendshof inclusief parkeergarage gekocht om het gebied om te gaan vormen van winkelcentrum naar woningen en mogelijk ook het nieuwe gemeentehuis. De sloop van het winkelcentrum en de nieuwbouw van de woningen houdt tevens in dat de openbare parkeergarage anders zal worden gebruikt, maar ook dat een deel van de parkeergarage gesloopt zal worden, waardoor er circa 70 parkeerplaatsen komen te vervallen. De plannen voor de nieuwbouw van het gemeentehuis worden momenteel nog verder uitgewerkt, waardoor het kan zijn dat een deel van de parkeergarage zelf nog een andere functie krijgt of (tijdelijk) gebruikt zal worden om bouwmaterialen op te slaan. Om tijdens de bouwperiode zo flexibel mogelijk te kunnen zijn, zal de gemeente de parkeergarage zelf blijven exploiteren en wenst zij het operationeel beheer uit te besteden. Belangrijk element is de flexibiliteit die van de beheerder gevraagd wordt, voornamelijk op de locatie Arendshof. Deze aanbesteding betreft dan ook het beheer van beide parkeergarages, zowel Arendshof als de Basiliek.

1.1. Doel en ambitie

De doelstelling van de actuele aanbesteding is om de parkeertaken uit te besteden aan één marktpartij, verder opdrachtnemer genoemd, zodanig dat deze zijn kennis, ervaring en operationele capaciteiten optimaal kan aanwenden. Hierbij nadrukkelijk de wens dat de opdrachtnemer een flexibele rol zal aannemen aangezien er tijdens de sloop en nieuwbouwfase ingespeeld moet kunnen worden op wijzigingen door bouwwerkzaamheden bij parkeergarage Arendshof. Denk daarbij aan extra schoonmaakrondes, gedeeltelijke tijdelijke afzetting van parkeerplaatsen en aansturen van installateurs door aanpassing aan technische installaties. De ambitie die Opdrachtgever heeft is om een professionele opdrachtnemer in te schakelen om zo het beheer ten aanzien van kosten, opbrengsten en kwaliteit te optimaliseren en een goede klanttevredenheid te bewerkstelligen. Deze ambitie is ook verwerkt in de gunningscriteria welke als hoofdstuk 6 van de aanbestedingsleidraad is omschreven. Informatie over de parkeergarages is opgenomen in de projectomschrijving in hoofdstuk 2 van dit PvE.

1.2. Taakverdeling Opdrachtgever - opdrachtnemer

Opdrachtgever bepaalt het exploitatiebeleid en voert in de rol van opdrachtgever de regie over de beheertaken.

Vanuit deze hoedanigheid draagt zij als opdrachtgever zorg voor:

- Het bouwkundig onderhoud (beton, schilderwerk, vloeren, hekwerken, glas);
- Het ter beschikking stellen van parkeerapparatuur en technische installaties. Opdrachtgever stelt daarvoor een budget en een in tijd en geld gelimiteerd mandaat voor uitgaven voor klein onderhoud vast.

Opdrachtnemer verzorgt voor eigen rekening en risico alle bedrijfsmatige processen. De gemeente Oosterhout heeft voor de parkeerapparatuur en technische installaties onderhoudscontracten afgesloten. Deze blijven op naam staan van de gemeente, maar het contractbeheer ligt bij de beheerder. Onder de bedrijfsmatige processen wordt onder meer verstaan:

- De personele bezetting en bediening van de parkeergarage, ter plaatse en gecentraliseerd (intercom, parkeerinstallatie en cctv) op afstand;

- Preventief en 1^e lijns correctief onderhoud van de parkeerapparatuur (waaronder betaalautomaten, slagbomen, speedgates voor Basiliek en rolhek voor Arendshof), de interne bewegwijzering, de lichtbak aan de gevel, muziek in de parkeergarage, de technische installaties (waaronder CO-LPG detectie en de liften) en de verlichting;
- Begeleiding bij toegankelijk houden van parkeergarage Arendshof tijdens de sloop en verbouwfase;
- Werkende aansluiting op het PRIS;
- Huishoudelijk dagelijks beheer (schoonmaak, orde, parkeergedrag);
- Opvolging incidenten (hulp aan de parkeerder, calamiteitenplan);
- Controle op de financiële afwikkelingen van de administratie;
- Administratief financieel beheer (verantwoording parkeergelden, verantwoording uitgaven voor onderhoud);
- Abonnementenuitgifte, -beheer en -administratie;
- Verkopen van uitrij- en kortingskaarten;
- Verstrekken van managementrapportages aan opdrachtgever.

2 Projectomschrijving

2.1. Parkeergarages

Parkeergarage Basiliek

De ondergrondse parkeergarage Basiliek heeft een capaciteit van 275 parkeerplaatsen, verdeeld over 2 ondergrondse verdiepingen. Er zijn 3 betaalautomaten, waarvan 2 full-service automaten en 1 cashless automaat van Skidata. De parkeergarage Basiliek is gelegen aan de horeca-georiënteerde zijde van het centrum van Oosterhout, met de markt en het theater in de nabijheid. Naast horeca-, theater- en centrumbezoekers wordt de parkeergarage ook gebruikt door bewoners uit de omgeving die o.a. abonnementen afnemen.

Op dit moment wordt de schoonmaak van de parkeergarage Basiliek uitgevoerd door de werkvoorzieningsschap MidZuid. Zij voeren de schoonmaakwerkzaamheden uit onder regie van de huidige beheerder.

De parkeergarage heeft een eigen kleine loge naast de inrit van de parkeergarage, waar ook de centrale parkeerapparatuur staat. In de voetgangershal zijn ook de openbare toiletten aanwezig.

In de parkeergarage zijn oplaadvoorzieningen voor elektrische voertuigen aanwezig, waarvoor een onderhouds- en leasecontract zijn afgesloten.

Parkeergarage Arendshof

De bovengrondse parkeergarage Arendshof telt momenteel circa 560 parkeerplaatsen. De huidige functie van de parkeergarage is voornamelijk het faciliteren van de bezoekers van winkelcentrum Arendshof en de binnenstad.

De functie en omvang van de parkeergarage Arendshof verandert de komende jaren. Winkelcentrum Arendshof wordt de komende jaren deels gesloopt en verbouwd: op deze plek komen woningen (als onderdeel van de herontwikkeling van het Bankenplein) en zeer waarschijnlijk het nieuwe gemeentehuis. Dat betekent dat de functie van de parkeergarage ook gaat veranderen. Een deel van de parkeergarage wordt gesloopt (circa 70 parkeerplaatsen) en een deel van de parkeergarage zal waarschijnlijk verbouwd worden tot kantoorruimte (als onderdeel van de voorziene verhuizing van het gemeentehuis).

De parkeergarage blijft dienst doen als parkeergarage voor bezoekers van het centrum, maar krijgt daarnaast een functie voor toekomstige bewoners en werknemers en bezoekers van het gemeentehuis. Tijdens de sloop en verbouwwerkzaamheden ontstaat er mogelijk ook overlast in en rondom de parkeergarage.

In de parkeergarage Arendshof zijn 2 cashless betaalautomaten van Skidata en de auto-entree kan worden afgesloten middels een rolpoort. Er zijn momenteel geen oplaadvoorzieningen aanwezig. Deze zullen gedurende de looptijd van de beheerovereenkomst wel geplaatst gaan worden.

In beide parkeergarages zijn de betaalautomaten, deurlezer en in-/uitritten voorzien van intercom. Ook zijn beide parkeergarages aangesloten op een centrale meldkamer. Van daaruit worden beide parkeergarage volledig aangestuurd en is er op gezette tijden (tijdens de drukke momenten) personeel aanwezig in de parkeergarages. De schoonmaak vindt tijdens de rustige uren plaats.

Opdrachtgever wenst het totale beheer van beide parkeergarages aan één partij uit te besteden. Daarbij wil zij volledig ontzorgd worden. Voor het totale beheer heeft Opdrachtgever een plafondbedrag vastgesteld van € 160.000,- per jaar (excl. BTW). Binnen het plafondbedrag dienen alle beheertaken (inclusief de uren van het werkvoorzieningsschap; zie paragraaf 2.4.2. van de inschrijvingsleidraad) uitgevoerd te worden. Prijspeil voor dit plafondbedrag is 1-1-2023 en wordt jaarlijks geïndexeerd met CPI "alle huishouden".

2.2. Beheer ter plaatse

Opdrachtnemer maakt gebruik van de kleine beheerderruimten (loge) in de parkeergarages. Deze ruimten zijn onder meer voorzien van een keukenblok en een WC. Verder zijn in deze ruimten de volgende voor het beheer van de parkeergarages bestemde installaties aanwezig:

- Managementstation parkeersysteem: Het systeem waarmee de gebruikelijke functies (in- en uitritterminals en betaalautomaten) van het parkeersysteem kunnen worden bediend;
- Intercom: De spreek-luisterverbinding tussen beheerderruimte/meldkamer en alle terminals van de in- en uitritstations, deuren en betaalautomaten;
- CCTV: Het videosysteem dat van verschillende posities (zoals: betaalautomaten, in- uitritterminals) in de parkeergarages opnames maakt en weergeeft. De beelden dienen conform wettelijke toegestane termijn bewaard te worden;
- Muziekinstallatie.

Opdrachtnemer voert alle voorgeschreven, noodzakelijke beheertaken uit en draagt er mede daardoor zorg voor dat de continuïteit van het functioneren van de parkeergarages is gewaarborgd en de parkeerder maximale service krijgt. Taken zijn onder meer:

- A. afhandelen intercomoproepen;
- B. te woord staan (direct, telefonisch en via de intercom) van klanten voor alle vragen mbt de parkeergarages;
- C. afhandelen van meldingen over de werking van apparatuur en installaties of de toestand van de parkeergarages;
- D. controle op de werking van de parkeerapparatuur en overige te beheren installaties en het melden van geconstateerde storingen en gebreken volgens de instructie van opdrachtgever;
- E. signaleren en afhandelen van storingen aan installaties;
- F. controle op het correct gebruik van de parkeergarages volgens de algemene voorwaarden voor het gebruik van de parkeergarages van opdrachtgever (deze is als bijlage 8 toegevoegd bij de aanbestedingsleidraad);
- G. het zo nodig aansturen van onderhoudsdiensten en controleren van de correcte uitvoering van werkzaamheden;
- H. alle voorkomende taken die logischerwijs voortvloeien uit het functioneren van de parkeergarages.

2.3. Beheer op afstand

Het toegangscontrolesysteem is zodanig uitgerust dat het beheer, waaronder afhandeling intercomverkeer, bediening systeemfuncties en het bekijken van de camerabeelden, vanuit een locatie op afstand mogelijk is. De parkeergarages beschikken over een parkeersysteem (Skidata: remote acces) waarmee via een IP-protocol het beheer op afstand verzorgd kan worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en draagt de eventuele kosten voor het maken van een koppeling met de meldkamer, als ook de operationele en administratieve koppeling met het PMS (Parkeer Management Systeem) waar ze gebruik van maakt.

Opdrachtgever stelt voor dit beheer communicatielijnen ter beschikking met voldoende capaciteit (bandbreedte). Voor de uitvoering van de opdracht is het opdrachtnemer toegestaan om, buiten de bezettingsuren, de bediening "door te schakelen" naar een locatie elders. De kosten voor de aansluiting en het operationeel houden aan de zijde van opdrachtnemer, de locatie op afstand, zijn voor rekening van opdrachtnemer. De periodieke kosten van de (KPN) verbinding komen voor rekening van opdrachtgever.

2.4. Beheer van parkeerapparatuur en technische installaties

Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van de apparatuur en technische installaties in de parkeergarages en neemt daartoe met betrekking tot de uitvoering van onderhoudscontracten de plaats in van opdrachtgever. Het betreft o.a. de volgende installaties:

- A. Parkeerapparatuur (zoals betaalautomaten, slagbomen, speedgates, rolpoorten, deurlezers);
- B. verlichting;
- C. brandmelding en brandbestrijding;
- D. gasdetectie en ventilatie;
- E. liften;
- F. overige installaties (zoals de e-oplaadvoorzieningen).

De installaties zijn eigendom van opdrachtgever. Deze heeft, voor zover nodig, voor de installaties een onderhoudsovereenkomst afgesloten met de betreffende leverancier. Deze overeenkomsten dekken in het algemeen 2^e lijns preventief en correctief onderhoud. Het 1^{ste} lijns preventief en correctief onderhoud (zie beschrijving in 3.5) wordt verzorgd door opdrachtnemer.

Opdrachtgever zal de leveranciers van apparatuur in kennis stellen van het feit dat opdrachtnemer aanspreekpunt wordt voor onderhoud en storingsmeldingen. Opdrachtnemer stuurt uit naam van opdrachtgever de leveranciers aan betreffende de door deze contractueel uit te voeren werkzaamheden en (eventueel daarbuiten vallende) werkzaamheden die tot doel hebben de installaties in goede en bedrijfszekere conditie te houden.

Opdrachtnemer voert preventief onderhoudswerkzaamheden en 1^e lijns correctieve werkzaamheden uit volgens voorschrift van de leverancier. Opdrachtnemer zorgt voor het onderhoud van de parkeerapparatuur en voor een voorraad reserveonderdelen. Opdrachtnemer zorgt voor de aanwezigheid van voldoende parkeertickets in de inrijdterminals, zodat deze niet als gevolg van het ontbreken van parkeertickets buiten bedrijf komen te staan. Daarnaast draagt opdrachtnemer zorg voor de permanente aanwezigheid van een voldoende voorraad parkeertickets op locatie.

2.5. Operationeel beheer parkeergarages

Onder operationeel beheer wordt in dit document verstaan alle activiteiten die nodig zijn om optimaal gebruik te kunnen (laten) maken van de parkeergarage. Dat wil zeggen dat de parkeergarages voldoen aan het criterium “schoon, heel, veilig”, alsmede dat het gebruik ervan volgens het Reglement P-Basiliek en Arendshof plaatsvindt. De schoonmaak van de parkeergarage Basiliek (en het daarin aanwezige openbare toilet) wordt momenteel door MidZuid (het sociaal werk- en ontwikkelingsbedrijf dat o.a. in de gemeente Oosterhout actief is) gedaan. De schoonmaakwerkzaamheden zijn de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. Het staat opdrachtnemer vrij om de schoonmaak zelf uit te voeren of het contract met MidZuid voort te zetten.

Om aan de Social Return verplichting van de gemeente te voldoen dient opdrachtnemer ten minste 780 uur per jaar af te nemen bij een werkvoorzieningsschap ten behoeve van werkzaamheden voor één of beide parkeergarages in het kader van “schoon, heel en veilig”. De opdrachtnemer dient de inzet van de uren te verantwoorden in de maandelijkse managementrapportage (zie 3.14).

In de centrale hal van de parkeergarage Basiliek is een openbaar toilet (voorzien van een muntslot) aanwezig. Ook bezoekers die hun auto niet in de parkeergarage geparkeerd hebben, moeten hiervan 24/7 gebruik kunnen maken. Opdrachtnemer dient de toegang tot het openbare toilet te waarborgen.

In parkeergarage Arendshof is geen hellingbaanverwarming naar het bovenste parkeerdek. Dat betekent dat er bij sneeuw en gladheid zout gestrooid dient te worden op de hellingbaan en indien nodig ook op het parkeerdek.

Opdrachtgever dient volledig ontzorg te worden, waarbij ook tussentijdse vragen, zoals het op verzoek van opdrachtgever aanpassen van de tarieven, aanpassen van toegangstijden en alle andere operationeel voorkomende vragen door Opdrachtnemer uitgevoerd dienen te worden. Opdrachtgever bepaalt het beleid van de parkeergarages, zoals de openingstijden, de tarieven, abonnementsvormen en de betaalmethoden.

2.6. Handelen bij Calamiteiten

Opdrachtnemer is de eerste die te maken zal krijgen met calamiteiten. Enkele mogelijke voorbeelden van calamiteiten zijn: stremmingen, ongevallen, ontstaan van letsel, brand, overval, of alarmmeldingen die tot ontruiming van een van de parkeergarages moeten leiden. Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen alle nodige handelingen verrichten om de calamiteit zo goed mogelijk af te wikkelen. Hij stelt hiertoe direct na gunning een BHV-plan op.

Opdrachtnemer verzorgt, in overleg met hulpdiensten, minimaal 1 maal per jaar een oefening van het BHV-plan, voor het eerst binnen 4 maanden na aanvang van de opdracht. De alarmering- en ontruimingsprocedure verdienen hierbij speciale aandacht. Opdrachtgever ontvangt binnen 4 weken na oefening een verslag van de resultaten van de oefening. Daar waar nodig draagt opdrachtnemer zorg voor het aanpassen van het BHV-plan, waarbij het gewijzigde plan wordt voorgelegd aan opdrachtgever. In voorkomende gevallen en indien van toepassing dient Opdrachtnemer ook (namens Opdrachtgever) aangifte doen bij politie.

2.7. Statistische gegevens gebruik parkeergarages

Het parkeersysteem registreert in transactielogbestanden operationele en financiële gegevens. Opdrachtgever wenst al deze transactiebestanden maandelijks als ruwe (big) databestand (bij voorkeur .csv bestand of via een API) digitaal te ontvangen via een beveiligde (SSL of VPN) verbinding. Daarnaast rapporteert Opdrachtnemer maandcijfers over het gebruik van de parkeergarages per week. Deze rapportages bevatten minimaal de volgende punten en er dient in pdf-formaat en Excel-formaat per parkeergarage gerapporteerd te worden:

- A. informatie over het aantal verkochte kortparkeeruren;
- B. aantal parkeerders, met daarin een splitsing tussen abonnementen en kortparkeerders;
- C. inkomsten inzake kortparkeerders;
- D. inkomsten inzake abonnemementhouders;
- E. aantallen en parkeeruren van abonnemementhouders;
- F. procentuele bezetting van de parkeergarages (bezettingsgraad) en de tijdstippen waarop deze meer dan 90% bezet was;
- G. resultaten van gebruik van kortings- of actiekaarten;
- H. aantal intercomoproepen, aannametijd van de oproepen en de redenen van de oproepen
- I. bezettings- en omzetcijfers in vergelijking met voorgaande jaren;
- J. aantal in- en uitrijdingen;
- K. bezetting van de parkeergarages over de verschillende dagen;
- L. opvallende gebeurtenissen in de parkeergarages;
- M. aantal klachten, aard van klachten en wijze van afhandeling van de klachten.

Deze gegevens worden vergeleken met de gegevens van dezelfde maand in het voorgaande jaar (voor zover beschikbaar). De aanbieder wordt gevraagd een voorstel te doen voor een rapportagemodel. Alle voorkomende vragen vanuit de Opdrachtgever moeten beantwoord kunnen worden vanuit de gegevens. De data moet gedurende de hele contractperiode bewaard blijven middels Excel, waardoor het ook mogelijk is om data met voorgaande jaren te vergelijken. De parkeerdata blijft eigendom van opdrachtgever.

2.8. Klantcontacten

Opdrachtnemer rapporteert maandelijks aan opdrachtgever over het aantal en de aard van de klachten en signalen alsmede de wijze waarop deze zijn verwerkt. Klachtafhandeling is tevens een onderdeel van het kwartaal overleg. Opdrachtnemer geeft aan hoe hij met klachten en signalen wil omgaan en de wijze waarop dit wordt gerapporteerd. In overleg met opdrachtgever zullen deze afspraken worden vastgelegd en uitgevoerd.

2.9. Contracten

Opdrachtgever heeft momenteel onderstaande contracten afgesloten. Deze dienen door de opdrachtnemer beheerd te worden. Indien mogelijk kan opdrachtnemer voorstellen doen om bestaande contracten te optimaliseren. Dit zal altijd eerst met opdrachtgever afgestemd dienen te worden.

Bestaande contracten:

- Technische installaties
 - o Onderhoud en certificering brandmeldinstallaties/ rookwarmte afvoer
 - o OP taken brandmeldinstallaties maandelijks
 - o Onderhoud gasdetectie (CO/LPG detectie)
 - o Droge blusleiding
 - o Onderhoud van poederblussers vallen buiten deze opdracht
 - o Inspectie/ onderhoud wegdekverwarming (alleen in parkeergarage Basiliek)
 - o Inbraak incl. GSM abonnement
- Elektro technische installaties volgens NEN 3140
- Inspectie noodverlichtingsinstallatie
- Klimaat en sanitaire installatie (incl. vuilwaterpomp)
- Liften
- Speedgate (Basiliek)
- Rolpoort (Arendshof)
- Apparatuur (o.a. Betaalautomaten, camera's, slagbomen, in- en uitrijterminals etc.)
- Schuifdeuren voetgangersentree
- Geldgaring
- PRIS
- Telefoonlijnen tbv PRIS, betaalautomaten en meldkamer

Deze contracten blijven op naam staan van opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt contractpartners aan en zorgt voor een juiste en correcte uitvoering van de afspraken.

3 Eisen

De inschrijver conformeert zich aan onderstaande eisen die gelden voor parkeergarages Basilek en Arendshof. Bij de inschrijving ontvangen we een kopie van deze eisen met een paraaf op iedere pagina ter accordering dat inschrijver aan de eisen voldoet. Indien er elementen zijn die volgens inschrijver ontbreken, vernemen we dat graag bij de 1^e vragenronde.

3.1. Algemene eisen gesteld aan de organisatie van de dienstverlening

- A. Opdrachtnemer dient de parkeergarages zorgvuldig en correct te beheren;
- B. Opdrachtnemer draagt zorg voor naleving door zijn personeel van het Reglement Parkeergarages Arendshof en Basilek, dat door opdrachtgever is opgesteld en waarvan een concept als bijlage 8 van de inschrijvingsleidraad is bijgevoegd.
- C. Opdrachtnemer neemt een proactieve, servicegerichte en klantvriendelijke houding in naar de gebruikers van de parkeergarages;
- D. Opdrachtnemer zal zich gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst bij de uitoefening van zijn dienstverlening te allen tijde houden aan de vigerende wetgeving en de daaruit voortvloeiende voorschriften;

3.2. Privacy en beveiliging van gegevens

Opdrachtnemer dient de concept verwerkersovereenkomst uiterlijk bij aanvang van de beheerovereenkomst (1-2-2023) te ondertekenen die als bijlage 3 van de Inschrijfleidraad is toegevoegd.

Het uitwisselen van managementdata vindt plaats via een beveiligde verbinding of website.

Managementdata mag niet te herleiden zijn naar personen. Opdrachtnemer werkt volgens de ISO 27001 standaard voor informatiebeveiliging of gelijkwaardig.

3.3. Management van de dienstverlening

- A. 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 b.v. leveranciers) ingezette personen;
- B. Opdrachtnemer stelt bij de uitvoering van de opdracht de veiligheid van de klant en het voertuig centraal en zal de klant steeds proactief en klantvriendelijk benaderen;
- C. Opdrachtnemer dient gedurende het gehele jaar 24 uur per dag via telefoon en/of intercom bereikbaar te zijn en specifiek voor de uitvoering van de opdracht een storingsnummer tegen maximaal lokaal tarief ter beschikking te stellen;
- D. Opdrachtnemer draagt zorg voor een uniforme wijze van beheer. Hiertoe stelt hij instructies op. Deze instructies, 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. Alle instructies behoeven vooraf goedkeuring van opdrachtgever; opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inhoud;
- E. Opdrachtgever krijgt het intellectueel eigendom van alle voor de opdracht geschreven instructies;
- F. Opdrachtnemer zal, indien een situatie daarom vraagt, actie (laten) ondernemen en melding maken bij opdrachtgever (telefonisch en per e-mail) en/of in bijzondere gevallen (b.v. calamiteiten) ook bij de hulpdiensten;
- G. Opdrachtnemer draagt zorg voor een betrouwbare verslaglegging (tijdig, juist en volledig) van de relevante gegevens in dienstrapporten, Logboeken en specifieke rapporten.

- H. Opdrachtnemer volgt voor correspondentie (direct met klant, indirect via telefoon en/of intercom met klant) een correspondentieprocedure.
- I. Voor schriftelijke correspondentie met onder meer gebruikers van de parkeergarages volgt opdrachtnemer een correspondentieprocedure. Opdrachtnemer overlegt de procedure voor schriftelijke correspondentie met onder meer gebruikers van de parkeergarages ter goedkeuring voor aan opdrachtgever. In deze procedure wordt minimaal aangegeven: een doorlopende nummering van de ontvangen klachten, hoe gecorrespondeerd wordt, wat de procedure is en wat de behandeltermijnen zijn. Van de correspondentie wordt naast de gegevens van de afzender (naam, adres) bijgehouden of deze binnen de gestelde termijnen is afgehandeld;
- J. Opdrachtnemer draagt zorg voor het coördineren van en toezicht houden op de betrouwbaarheid van de uitvoering van de opdracht en het personeel. Hiertoe draagt opdrachtnemer zorg voor een verdeling van taken en verantwoordelijkheden over verschillende medewerkers zodat sprake is van functiescheiding waar nodig;
- K. Opdrachtnemer stelt een BHV-plan beschikbaar bij aanvang van zijn werkzaamheden.

3.4. Beheer parkeergarages

Het beheer van de parkeergarages moet het volledige jaar, 24 uur per dag, verzorgd zijn. In- en uitrijden in de parkeergarages kan 24 uur per dag. Personeel inzet wordt verwacht gedurende 12 uur per week voor beide parkeergarages (in totaal 24 uur per week), exclusief schoonmaakuren. De exacte invulling van het aantal uur aanwezigheid van personeel kan in de loop van de overeenkomst wijzigen. Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden. Voor de aanbesteding wordt nu uitgegaan van ten minste 24 uur per week personeel aanwezigheid.

3.5. Kwaliteit van het personeel

- A. Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat is gericht op het inzetten van voldoende, kundige en gemotiveerde medewerkers met de juiste klantgerichte instelling. Een opleidingsbeleid, maatregelen ter beperking van verloop in het personeelsbestand, ziekteverzuim en de bevordering van het naleven van wettelijke regels (onder meer ARBO wetgeving en naleving arbeidsvoorwaarden) maken deel uit van het personeelsbeleid.
- B. Opdrachtnemer selecteert het personeel op een verzorgd uiterlijk (algemeen maatschappelijk geaccepteerde hygiënische verzorging), goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift in de Nederlandse taal en een klantgerichte proactieve instelling. Personeel dient kundig te zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden en kennis te hebben van het gebruik van aanwezige parkeerapparatuur. De kosten voor het opleiden van personeel (zoals cursus voor parkeerapparatuur), zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- C. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle bij hem in en voor de gemeente Oosterhout werkzame medewerkers bij aanvang van de inzet over een recente (niet ouder dan drie maanden) "Verklaring omtrent het gedrag" (VOG) beschikken. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze VOG's op te vragen bij opdrachtnemer. Daarnaast heeft opdrachtnemer de plicht om opdrachtgever terstond schriftelijk te informeren zodra twijfel ontstaat over het mogelijk opnieuw verkrijgen van een VOG van een of meerdere medewerkers. Opdrachtgever behoudt het recht om inzet van medewerkers te weigeren die mogelijk niet opnieuw een VOG kunnen ontvangen of als er bij hem gereede twijfel bestaat over de integriteit van de betrokken medewerker.
- D. Opdrachtnemer dient steeds zorg te dragen voor de beschikbaarheid en (tijdige) aanwezigheid van voor het verrichten van hun werkzaamheden bevoegd en voldoende goed opgeleid en gekwalificeerd personeel. Ieder personeelslid is bekend met het gewenste kwaliteitsniveau dat Opdrachtgever verwacht en heeft in het bijzonder kennisgenomen van de voor hem/haar relevante werkinstructie(s).

- E. Per functiegroep moet opdrachtnemer de medewerkers (bijvoorbeeld: Parkinghost (beheerder, monteur), van uniforme bedrijfskleding voorzien. Dit uniform dient een uitstraling te hebben die past bij de functie (neutrale kleurstelling, direct herkenbaar voor klanten). Opdrachtgever houdt zich het recht voor om hiertoe aanpassingen te verlangen.
- F. Alle voor dit project in te zetten medewerkers beschikken over een geldig BHV-diploma.
- G. Alle in te zetten medewerkers dienen opgeleid te zijn voor het beheer, de controle en het testen van de brandmeldinstallatie (BMI).
- H. Alle in te zetten medewerkers hebben bij de leverancier van de parkeerapparatuur met goed gevolg (certificaat) een opleiding voor het preventief en 1^e lijns correctief onderhoud van de apparatuur gevolgd.
- I. Als onderdeel van het dagelijkse beheer maakt opdrachtnemer gebruik van opgenomen videobeelden. Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van en de controle op de kwaliteit van de opgenomen videobeelden. Op eerste verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer van bepaalde situaties de camerabeelden aan. De camerabeelden dienen conform de wettelijke maximale tijd bewaard te blijven. De procedure hiervoor wordt vastgelegd in de verwerkersovereenkomst.
- J. Het 1e lijnsonderhoud voor de parkeerapparatuur en technische installaties bestaat uit werkzaamheden die zonder specialistische hulpmiddelen kunnen worden uitgevoerd, zoals:
 - Het reinigen van het apparaat;
 - Het reinigen van de ticketprinter;
 - Het resetten van een specifiek apparaat;
 - Het aanvullen van papierrollen ten behoeve van tickets en reçu's;
 - Het reinigen van kaartlezers;
 - Het wisselen van modulaire onderdelen en het versturen van deze onderdelen naar opdrachtnemer;
 - Het opvragen van storingen in het managementsysteem;
 - Contractmanagement naar opdrachtnemer.
- K. Personeel dient in het bezit te zijn van een VCA Basis diploma.
- L. Kosten (onder meer: tijd en geld) voor het volgen van een opleiding door medewerkers zijn voor rekening van Opdrachtnemer en kunnen niet bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- M. Alle in te zetten medewerkers van opdrachtnemer moeten zijn ingewerkt in de uit te voeren werkzaamheden, bekend zijn met de parkeergarages en de omgeving, behoudens gevallen waarin het inzetten van niet-ingewerkte medewerkers is toegestaan.
- N. Buiten de aanwezigheidstijden van de parkeerwachter in de parkeergarages zal het beheer op afstand verzorgd worden. De medewerker die het beheer op afstand verzorgt, heeft een goede kennis van de lokale situatie (o.m.: straatnamen, rijrichtingen, gebouwen van belang) en is in staat conform de instructie de klant/gebruiker van dienst te zijn.
- O. Doorzetten van storingsmeldingen naar de betreffende leveranciers inclusief registratie van de storingen en de monitoring van de opvolging ervan.

3.6. Werkinstructie medewerkers

Opdrachtnemer stelt een volledige werkinstructie op voor de medewerkers. Uit de werkinstructie blijkt dat de medewerkers die de beheerderruimte bemensen in alle voorkomende situaties zodanig handelen dat de parkeergarages optimaal blijft functioneren en de parkeerder maximale service krijgt.

3.7. Intercomoproepen

Oproepen via intercom en/of telefoon dienen het gehele jaar 7 dagen per week, 24 uur per dag binnen maximaal 15 seconden overgaan aangenomen en behandeld te worden. Opdrachtnemer logt de afhandelingsstijden van de intercomoproepen. Dit wordt ten minste 4 keer per jaar gerapporteerd aan

opdrachtgever en geëvalueerd. Indien de afhandeling van de intercomoproepen niet aan de eis voldoet, krijgt opdrachtnemer de mogelijkheid om dit te verbeteren. Indien na de verbetering nog steeds niet aan de eis voldaan wordt kan opdrachtgever aan opdrachtnemer een boete van € 1.000 opleggen met een maximum van € 2.000 per jaar.

3.8. Onderhoud en storingsherstel

- A. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat elke installatie gedurende de 24/7 openstelling van de parkeergarages minimaal 99,0% van de tijd beschikbaar (volledig werkend) is;
- B. In geval van storingen en calamiteiten geldt dat er direct op gereageerd dient te worden via het personeel dat aanwezig is of door de melding die via de intercom binnen komt. Indien de storing niet vanaf afstand te verhelpen is, dient er binnen een uur een parkeerwachter ter plaatse te zijn om de storing te verhelpen en ten minste de bezoeker of abbonementhouder te helpen om de parkeergarages te verlaten.
- C. In het geval een abbonementhouder meldt niet in- of uit te kunnen rijden, neemt opdrachtnemer direct actie om de abbonementhouder in of uit te laten. De actie om de oorzaak van de storing te verhelpen dient uiterlijk de eerstvolgende openingsronde te gebeuren;
- D. Het beheer dient plaats te vinden door ter zake opgeleid personeel dat beschikt over de nodige technische middelen;
- E. Indien de storing niet opgelost kan worden binnen 2 uren na of een in nader overleg hierbij te stellen tijd na tijdstip ontvangst melding, dienen adequate maatregelen te worden genomen om het veilig functioneren van de parkeergarages mogelijk te maken. Deze omstandigheid dient onmiddellijk aan opdrachtgever te worden gemeld;
- F. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van storingen en onderhoud. Dit geschiedt in de vorm van een digitaal bestand (bv. Excel) waarin per storing is vastgelegd:
 - datum en tijdstip melding;
 - apparaat(nummer) en locatie;
 - aard van de storing;
 - ondernomen actie;
 - tijdstip van gereedmelding;
 - bijzonderheden.
- G. Het overzicht wordt (ten minste eens per maand) in de vorm van een digitaal bestand aan opdrachtgever beschikbaar gesteld als bijlage van de managementrapportage;
- H. Opdrachtnemer verzorgt op basis van het overzicht een rapportage waaruit de bedrijfstijd (zoals bedoeld in punt A) blijkt;
- I. In het geval van schade (bijvoorbeeld door aanrijding) doet opdrachtnemer al het nodige voor een correcte afhandeling, zoals:
 - zorgen voor de veiligheid;
 - reparatie van de schade aan de parkeergarage(s);
 - tijdelijke maatregelen;
 - melden bij opdrachtgever met alle nodige informatie om deze financieel (o.a. aansprakelijkheid, verzekering) af te handelen;
 - het maken van digitale (foto)opnames.

3.9. Opdrachtverlening aan derden

Opdrachtnemer stelt jaarlijks een gespecificeerde begroting op van de onder zijn verantwoordelijkheid te maken beheerkosten. Bij het uitvoeren van het beheer, kan de opdrachtnemer indien nodig, een opdracht verstrekken aan derden voor het uitvoeren van de volgende activiteiten:

- A. opheffen van technische storingen;
- B. verrichten van herstelwerkzaamheden;

- C. andere rechtshandelingen namens de opdrachtgever in het kader van een goede uitvoering van de opdracht (bestellen van parkeertickets etc.).

Met het geven van opdrachten aan derden verricht opdrachtnemer uitgaven namens opdrachtgever. Opdrachtnemer krijgt het mandaat om de hier bedoelde opdrachten te voldoen en deze te verrekenen met de inkomsten welke de opdrachtnemer voor opdrachtgever int. Opdrachtgever stuurt op basis van de verantwoording achteraf waar nodig bij. Het mandaat wordt bij aanvang van de overeenkomst vastgesteld op € 1.500,- (ex. BTW) per incident, met een totaalmaximum van € 3.000,- (ex. BTW) per maand per parkeergarage. De hoogte van het bedrag betreft de geraamde maandkosten voor kleine onderhoudswerkzaamheden. Voorspelbare kosten worden altijd in overleg met opdrachtgever uitgevoerd.

Opdrachtnemer houdt van de aan derden verstrekte opdrachten een sluitende administratie bij. Verder draagt opdrachtnemer zorg voor het begeleiden en controleren van werkzaamheden uitgevoerd door derden en stelt hierover een rapportage op, die verwerkt wordt in de maandrapportage. In de rapportage dient achteraf verantwoording te worden afgelegd omtrent de verstrekte opdrachten aan derden.

3.10. Operationeel beheer parkeergarage

Opdrachtnemer zal ten minste de volgende activiteiten verrichten:

Tijdens periodieke controlerondes wordt gecontroleerd op:

- A. De gemelde problemen van eventuele buiten de aanwezigheidstijden ontvangen storingsmeldingen;
- B. juist functioneren van alle apparatuur en technische installaties;
- C. staat van bebording en bewegwijzering;
- D. staat van verlichting;
- E. staat van het gebouw en daarmee verbonden installaties (waaronder de liften);
- F. gebruik volgens de voorschriften (illegaal gestalde voertuigen, hangjongeren etc.);
- G. aanwezigheid van vervuiling;
- H. tellen van het aantal geparkeerde voertuigen en deze controleren met de tellerstand in de parkeerapparatuur;
- I. nooddeuren controleren;
- J. aanwezigheid van zwervers of hangjongeren, waarbij actie wordt ondernomen om deze aanwezigheid te voorkomen.

Geconstateerde gebreken of afwijkingen worden zoveel als mogelijk direct na constatering, tijdens de controleronde opgelost. Van elke controleronde wordt een rapport opgemaakt waarin de bijzonderheden (afwijkingen van de gewenste situatie alsmede de genomen corrigerende maatregel) worden gemeld. Deze rapportages worden gestructureerd en in digitale vorm aan opdrachtgever beschikbaar gesteld. Spoedeisende zaken (bijvoorbeeld de veiligheid betreffende) worden direct per e-mail of zo nodig telefonisch vermeld. Storingen en verbeterpunten worden door opdrachtnemer direct na constatering gemeld aan opdrachtgever.

Het optimaal functioneren zoals in deze paragraaf bedoeld, is een aspect dat opdrachtnemer bij al zijn werkzaamheden in het oog zal houden en zal bevorderen.

Opdrachtnemer verzorgt de aanwezigheid van minimaal de volgende (veiligheids)materialen en uitrusting: EHBO-set, afzetlint, communicatiemiddelen, pylonen en startkabels.

Opdrachtnemer stelt (werk)instructies op voor het beheer van de parkeergarages conform de kwaliteitseisen van opdrachtgever, zoals in deze uitvraag is omschreven. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om tussentijds aanpassingen te verlangen, wanneer gewijzigde omstandigheden hierom vragen.

Technische ruimten, waar installaties staan, mogen niet gebruikt worden als opslagruimte.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de properheid van de parkeergarage. Uitgangspunten voor de schoonmaak zijn in ieder geval:

- Zwerfvuil dient bij constatering direct verwijderd te worden;
- Prullenbakken dienen gecontroleerd te worden en tijdig geleegd te worden;
- Glasbewassing dient gedaan te worden;
- Voor de veegmachine dient door opdrachtnemer voor eigen rekening gebruik gemaakt te worden van een eigen veeg-/schrobmachine volgens de richtlijnen van de leverancier van de coating;.

3.11. Inzameling parkeergelden

De gemeente heeft een contract met Brinks voor de lediging van de betaalautomaten. Momenteel is alleen in parkeergarage Basiliek sprake van cashbetalingen in de betaalautomaten. Mogelijk zal er vanuit de gemeente de wens zijn om in de toekomst ook in parkeergarage Arendshof cashbetalingen mogelijk te maken. Daarvoor zal dan mogelijk een full-service automaat van de Basiliek naar de Arendshof verplaatst worden. In dat geval zal het contract van de gemeente met Brinks ook voor de Arendshof gaan gelden. De beheerder van de parkeergarage(s) zorgt voor de afstemming met Brinks voor een tijdige lediging van de betaalautomaten.

Opdrachtnemer verzorgt het logistieke proces zodanig dat lege cassettes tijdig weer beschikbaar zijn voor het inzamelen van parkeergelden. Opdrachtgever voorziet opdrachtnemer tijdig van kopie-bankafschriften zodat opdrachtnemer kan controleren of de juiste bedragen tijdig op de bankrekening van opdrachtgever zijn gestort.

Opdrachtnemer voert een administratie waarmee alle te ontvangen en daadwerkelijk ontvangen gelden sluitend kunnen worden verantwoord. Er dient daarbij ten minste aan het volgende te worden voldaan.

Van elke lediging wordt in de administratie vastgelegd:

Betaalautomaatnummer, tijdstip, volgens de apparatuur aanwezige gelden ("soll-positie"), getelde gelden, gestorte gelden ("ist-positie"), eventuele afwijkingen per cassette.

Indien het verschil tussen soll en ist, gezien op cassetteniveau, bij een trekking groter is dan 1%, zal opdrachtnemer dit in zijn rapportage vermelden met de reden van de afwijking.

De vergelijking tussen soll en ist zal nooit later plaatsvinden dan 5 werkdagen na de feitelijke lediging. Indien de verschillen tussen soll en ist dusdanig zijn dat een vermoeden van fraude of diefstal kan bestaan, neemt opdrachtnemer direct contact op met opdrachtgever teneinde maatregelen ter voorkoming van inkomstenderving voor te stellen.

De informatie omtrent de opbrengst van parkeergelden wordt in een overzicht (database) vastgelegd. Het is de basis voor te leveren rapportages omtrent opbrengsten van parkeerapparatuur. Deze informatie wordt gedurende de looptijd van de opdracht door opdrachtnemer bewaard. Binnen twee maanden na afloop van de opdracht levert opdrachtnemer de bestanden in een gangbare digitale vorm (te gebruiken in Excel in MS office) aan opdrachtgever aan.

Wisselgeld

Opdrachtnemer zorgt in afstemming met Brinks ervoor dat altijd voldoende wisselgeld in de automaten aanwezig is. Opdrachtnemer zorgt voor de verantwoording van de juistheid en volledigheid van de aangekochte en in de automaat ingebrachte gelden.

Sleutelbeheer

Opdrachtgever zorgt voor de levering van voldoende sleutels voor het wisselen van geldcassettes en het tellen van de parkeergelden. Het aantal en soort sleutels wordt in overleg nader bepaald.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat sleutelbeheer van de geleverde sleutels op basis van een door opdrachtgever goed te keuren sleutelplan. Uiterlijk 1 maand na het ingaan van de overeenkomst legt Opdrachtnemer het sleutelplan ter goedkeuring voor aan opdrachtgever. De sleutels van de geldcassettes zijn alleen beschikbaar voor het onderdeel van de beheerorganisatie die de geldinhoud van de cassettes telt (dit is in de huidige situatie Brinks).

3.12. Beheertaken tijdens sloop en verbouw Arendshof

Tijdens de sloop en verbouwing van het winkelcentrum Arendshof en de werkzaamheden in en rond de parkeergarage wordt extra inspanning verwacht van de opdrachtnemer. Te denken valt aan:

- Extra personele inzet om parkeerders goed te assisteren en te begeleiden tijdens bouwwerkzaamheden aan de parkeergarage. Er dient met de aannemer afgestemd te worden wat er aan extra inzet noodzakelijk is zodat overlast voor de parkeerders geminimaliseerd wordt;
- Extra schoonmaakrondes indien er tijdens werkzaamheden extra vervuiling (stof of afval) aanwezig is in de parkeergarage;
- Inzet van verkeersregelaars of het plaatsen van extra pillonen indien verkeer omgeleid moet worden in de parkeergarage;
- Regelen en plaatsing van tijdelijk bebording om parkeerders goed te informeren.

De kosten voor de extra werkzaamheden worden kortgesloten met opdrachtgever en na akkoord door opdrachtgever vergoed. Het organiseren is wel een taak van opdrachtnemer.

3.13. Administratie en geldstromen

Opdrachtgever heeft momenteel een eigen bankrekening voor de parkeergarage Basiliek. De bankrekening is van de Rabobank en alle transacties lopen via Omnikassa. De beheerder krijgt maandelijks (of tussentijds op verzoek) een afschrift met daarop alle mutaties. Opdrachtnemer controleert de bankgegevens met de gegevens uit de parkeerapparatuur, geldgaring en uitgegeven abonnementen. Ook voor parkeergarage Arendshof zal er een aparte bankrekening geopend worden waar de parkeergelden op binnen zullen komen. In onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zal deze werkwijze gewijzigd worden door de opdrachtnemer een inblik functie op de bankafschriften te geven of door gebruik te maken van een Stichting derdengelden rekening van opdrachtnemer.

3.13.1 Ontvangsten

De ontvangsten van chartaal geld uit parkeerapparatuur worden na lediging binnen 3 werkdagen door Brinks op de rekening van opdrachtgever bijgeschreven. Controle op de juistheid en volledigheid geschiedt door opdrachtnemer.

De ontvangsten uit parkeerapparatuur van giraal geld (Maestro) worden binnen 3 werkdagen op de rekening van Opdrachtgever bijgeschreven. Controle op de juistheid en volledigheid geschiedt door opdrachtnemer.

3.13.2 Uitgifte abonnementen

In de huidige situatie worden abonnementen aangevraagd via een formulier op de gemeentelijke website. De aangevraagde abonnementen worden doorgegeven aan de beheerder, die vervolgens zorgt voor de facturatie, inning van de abonnementsgelden en uitgifte (en blokkering) van de abonnementen (deze hebben toegang via kentekenherkenning en een abonnementspas). Bij ingang van deze beheeropdracht wil de gemeente volledig ontzorgt worden, waardoor de aanvragen niet meer via de gemeente hoeven te lopen. Opdrachtnemer zorgt voor een portal waarbij de abonneenthouders hun abonnement digitaal

kunnen aanvragen via een beveiligde website (SSL of VPN) en waarbij de mogelijkheid bestaat dat abonneementhouders gebruik maken van een automatische incasso. De website voor het aanvragen van abonnementen dient digitaal goed toegankelijk te zijn en te voldoen aan de standaard EN 301549. Opdrachtnemer zorgt voor de volledige administratieve afhandeling van het abonnementenbeheer en rapporteert dit in de maandrapportage.

3.13.3 Uitgaven

Opdrachtnemer verricht uitgaven namens opdrachtgever. Hiertoe verstrekt opdrachtgever per maand bij vooruitbetaling een bedrag (zie paragraaf 3.9). Maandelijks wordt het ontstane tekort aan gevuld.

3.13.4 Vergoedingen aan opdrachtnemer

De jaarlijks door opdrachtnemer te berekenen vergoeding wordt achteraf gefactureerd in 12 gelijke maandelijks termijnen. De beheervergoeding wordt jaarlijks geïndexeerd met CPI “alle huishouden”. Eens per jaar, uiterlijk op 1 februari ontvangt opdrachtgever een gespecificeerde eindafrekening waarin de verrekenbare producten zijn aangegeven. Opdrachtgever hanteert een betaaltermijn van 30 dagen, na indiening van de correcte factuur. Aan de facturatie worden de volgende eisen gesteld:

- A. De factuur is bij opdrachtgever ontvangen binnen 30 dagen na afloop van de maand waarop de factuur betrekking heeft.
- B. Door opdrachtgever separaat opgedragen meerwerk wordt verrekend binnen 2 maanden na uitvoering. Diensten die na deze termijn niet zijn berekend, worden geacht kosteloos te zijn geleverd.
- C. De factuur is ten minste voorzien van de volgende specificaties:
 - Periode waarop de factuur betrekking heeft;
 - Specificatie conform posities in prijsopgave;
 - Uitgevoerd meerwerk gespecificeerd.

3.13.5 Begroting

Jaarlijks, uiterlijk op 1 juli, overlegt opdrachtnemer een gespecificeerde begroting. Deze omvat:

- A. De inschatting van de inkomsten voor het komende jaar, onderverdeeld in
- B. De inschatting van de beheer en exploitatiekosten voor het volgende jaar. Hij houdt hierbij rekening met te voorziene tijdelijke en/of structurele wijzigingen.
- C. De in het komende jaar (per kwartaal verdeeld) verwachte kosten van het technisch beheer met een onderscheid tussen de verschillende te beheren contracten. Opdrachtnemer geeft inzicht in: verwachte vaste kosten per contract en variabele kosten (zoals bijvoorbeeld storingsherstel, kosten van vandalisme, kosten van eventuele renovaties). Opdrachtnemer houdt rekening met ontwikkelingen in en op de beheerde parkeerlocaties, algemene staat van onderhoud en verwachte levensduur van de installaties, storingspatroon en verwachting daaromtrent.

Deze begroting dient door opdrachtgever te worden goedgekeurd en zal nadien de basis vormen voor de te plegen uitgaven voor onderhoud alsmede de termijnfactuur van opdrachtnemer.

3.13.6 Administratie en boekhouding

Opdrachtnemer voert van de uitvoering van zijn opdracht een betrouwbare administratie van alle door hem uitgevoerde werkzaamheden die betrekking hebben op aan opdrachtgever toebehorende gelden. Te weten:

- Inzamelen van alle parkeergelden (zoals kortparkeergelden, uitrijkaarten, kortingskaarten, pintransacties, abonnementen, als alle andere betaalvormen);
- Uitgaven ter zake van door opdrachtnemer te onderhouden technische installaties.

De eisen die worden gesteld aan de te voeren administratie zijn:

- De administratie dient zodanig te zijn ingericht dat adequaat beheer mogelijk is.
- De administratie (waaronder de detailoverzichten inzake lediging parkeerapparatuur) is te allen tijde toegankelijk voor een door opdrachtgever gemachtigde persoon. Opdrachtnemer zal daarbij, indien gevraagd, zijn verantwoordelijk administrateur beschikbaar houden voor het beantwoorden van vragen.
- Alle 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 en/of transactiebestanden, overdragen aan opdrachtgever. Betreffende informatie wordt tevens in een gangbaar digitaal formaat (ten minste Excel of CSV) beschikbaar gesteld.

Opdrachtnemer verstrekt binnen 1,5 maand na afloop van ieder kalenderjaar van een onafhankelijke registeraccountant een goedkeurende verklaring waaruit blijkt dat de gevoerde administratie deugdelijk, volledig en rechtmatig is.

In het bijzonder beschouwt het onderzoek of (niet uitputtend):

- De administratie van ingezamelde parkeergelden juist en volledig is;
- De uitgaven voor door de opdrachtnemer te onderhouden technische installaties juist, volledig en rechtmatig zijn;
- De aan opdrachtgever gerapporteerde en gefactureerde hoeveelheden (uren en aantallen) juist en volledig zijn.

3.14. Rapportages t.a.v. gebruik parkeergarage

3.14.1 Rapportage algemeen

Er is sprake van drie rapportagefrequenties: per jaar, per kwartaal en per maand. De rapportages zullen te allen tijde de juiste gegevens bevatten. Controle vindt plaats via de jaarlijkse accountantscontrole.

Afwijkingen tussen jaarrapportage en maandrapporthages mogen ten hoogste 1% bedragen.

De rapportages dienen in digitale vorm beschikbaar te worden gesteld. In digitale vorm kan zijn per e-mail in de vorm van een gangbaar formaat zoals MS Office (Excel of pdf) of via een beveiligde (SSL of VPN) 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.

3.14.2 Maandcijfers

In de maandrapporthage wordt de gevraagde informatie geleverd over de betreffende maand. Maandcijfers zijn uiterlijk beschikbaar op de 10^e van elke volgende maand.

De maandrapporthage bevat de volgende onderdelen:

- Totaal aantal inrijders
- Totaal aantal uitrijders
- Aantal inrijders kortparkeren
- Aantal inrijders abonnementen
- Gemiddelde bezetting per dag en per uur gedurende openingstijden parkeergarages (in absolute aantallen en percentages)
- Aantal uitgegeven abonnementen per soort per maand (om de groei te zien)
- Aantal en soort storingen apparatuur
- Aantal geleverde en gebruikte uitrijkaarten (reguliere verkoop)
- Aantal gebruikte uitrijkaarten van acties
- Gemiddelde parkeerduur
- Omzet kortparkeren

- Uitdraai / export in excel van de bezetting (aantal auto's in de parkeergarage): om te zien hoeveel plek er nog is op welk moment
- Percentage beschikbaarheid van de installatie (>99%)
- Inzet van uren werkvoorzieningsschap

De met de maandcijfers geleverde bestanden bevatten ook de gegevens over de voorafgaande maanden van het betreffende jaar en het jaar daarvoor. Zodoende wordt een database met gegevens over het gehele jaar opgebouwd. De opbouw begint bij aanvang van de opdracht. De maandrapportage toont een vergelijking met de overeenkomstige cijfers van het voorafgaande jaar. Deze is zo dat opdrachtgever eenvoudig kan zien hoe de cijfers van het lopende jaar zich verhouden tot die van het voorafgaande jaar.

Naast de maandrapportages dienen maandelijks de transactielogbestanden met operationele en financiële gegevens als ruwe (big) databestand (bij voorkeur .csv bestand of via een API) digitaal beschikbaar te worden gesteld aan opdrachtgever via een beveiligde (SSL of VPN) website.

3.14.3 Kwartaalcijfers

De kwartaalrapportage bevat voornamelijk cijfers ten aanzien van kosten die worden gemaakt voor en opbrengsten die worden gegenereerd door de parkeergarages van het betreffende jaar en het jaar daarvoor. Deze rapportage is derhalve meer financieel van aard dan de maandrapportage.

De rapportage bevat financiële gegevens ten aanzien van:

- A. Bedrijfsopbrengsten (alle opbrengsten die vanuit de exploitatie van de garage worden gegenereerd)
- B. Bedrijfslasten:
 - Exploitatiekosten (onderhoud parkeerinstallatie en technische installaties, parkeerbenodigdheden, geldbeheer, externe beheerkosten, energiekosten)
 - Algemene kosten (telefoonkosten, advies- en accountantskosten)
 - Verkoopkosten

3.14.4 Jaarcijfers

De jaarrapportage is gelijk aan de rapportage over de laatste maand van het betreffende jaar betreffende jaar en het jaar daarvoor. Het onderscheid is dat de in de jaarrapportage getoonde cijfers blijken een accountantsverklaring zijn getoetst op juistheid en volledigheid. De jaarrapportage kan derhalve kleine verschillen vertonen met de maandrapportage van december. Deze verschillen worden door opdrachtnemer verklaard. Deze jaarrapportage wordt aangevuld met een overzicht/samenvatting van de geleverde maandelijkse rapportages voorzien van conclusies en aanbevelingen over de uitvoering van de opdracht en het gebruik van de parkeervoorziening.

De jaarrapportage is beschikbaar uiterlijk op 15 februari van het volgende jaar. De rapportage wordt in opdracht van opdrachtgever door een onafhankelijke registeraccountant, eventueel op onderdelen, gecontroleerd op zijn betrouwbaarheid. Opdrachtnemer staat het vrij om zelf ook een accountant opdracht te geven om controle uit te voeren op de eigen rapportage. De goedkeurende accountantsverklaring wordt bij de jaarrapportage gevoegd. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen nadere afspraken maken over de te volgen procedure in dit verband.

3.15. Overlegstructuur met opdrachtgever

- A. Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever bij verlening van opdracht en telkens wanneer de situatie daarom vraagt overzicht met actuele contactpersonen inclusief hun functie en relevante telefoonnummers;

- B. Opdrachtnemer wijst één contactpersoon, bij voorkeur de projectleider of -coördinator, aan voor de communicatie over uitvoeringszaken met opdrachtgever. Deze contactpersoon is bevoegd tot het nemen van beslissingen, die de uitvoering dan wel de voortgang van de opdracht aangaan;
- C. 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 (24/7) telefonisch bereikbaar is.
- D. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het beleggen van verschillende overleggen en verzorgt hiervan binnen 7 dagen na de datum waarop een overleg heeft plaatsgevonden de verslaglegging. Hiertoe behoren in ieder geval:
 - Overdrachtsoverleg: een overleg tussen de nieuwe beheerder, de oude beheerder(s) en de gemeente Oosterhout om de overdracht van het beheer zo soepel mogelijk te laten verlopen. Hierin worden concrete acties en verwachtingen afgesproken. Dit overleg wordt direct na de gunning van de opdracht opgestart.
 - Opstartoverleg: voorafgaand aan de start van de uitvoering van de opdracht vangt de opstartwerkzaamheden aan en wordt het implementatieplan en de opstartplanning doorgesproken. Indien nodig zullen opdrachtnemer en opdrachtgever wekelijks overleggen over voor de opstart relevante zaken;
 - Startoverleg: de eerste twee maanden van de looptijd van de overeenkomst zullen opdrachtgever en opdrachtnemer indien nodig wekelijks overleggen over de opstart en de uitvoering van de overeenkomst;
 - Overleg nav bouwwerkzaamheden: Voor parkeergarage Arendshof zal er tijdens de sloop- en bouwperiode frequent tot zeer frequent overleg noodzakelijk zijn om de plannings- en werkzaamheden die van invloed zijn op het beheer van de parkeergarage door te nemen. De frequentie zal in goed overleg worden vastgesteld;
 - Operationeel overleg: minimaal 1 x per kwartaal vindt er operationeel overleg en afstemming plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever;
 - Evaluatieoverleg / beoordelingsgesprek: minimaal wordt 2 x per jaar een evaluatiegesprek gevoerd tussen opdrachtnemer en opdrachtgever waarin o.m. het niveau van de dienstverlening en de financiële stand van zaken op basis van de begroting op de agenda staan. Evaluatieonderwerpen zijn o.m.: de uitvoering van de opdracht conform het Uitvraag, de rapportages, de actuele financiële situatie ten opzichte van de begroting, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.

3.16. Einde overeenkomst

Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zal opdrachtnemer alles in het werk stellen om te komen tot een goede overdracht van de beheertaken aan de nieuwe beheerder. In deze overdracht zit opgenomen:

- A. Een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden en individuele doorlooptijden in de tijd zijn uitgezet.
- B. Risico's en verwachtingen van opdrachtgever, dan wel diens leveranciers zijn aangegeven.
- C. Alle financiële en administratieve gegevens zullen in een werkbaar formaat overgedragen worden aan de opdrachtgever.
- D. Alle wachtwoorden van (parkeer)systemen zullen worden overgedragen.
- E. Er zal geen data vernietigd worden.