

Bijlage 1A: PROGRAMMA VAN EISEN PERCEEL 1 2022-359

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	1
2.	Begrippen.....	1
3.	Organisatievorm.....	3
3.1	Beleidsmatige randvoorwaarden en uitgangspunten	3
3.2	Overlegstructuur en communicatie	4
4.	Algemene eisen	4
4.1	Basiseisen van uitvoering van de dienstverlening.....	5
4.3	Operationeel plan uitvoering werkzaamheden	6
4.4	Eigendom en Exploitatie Parkeerterrein	6
4.5	Werken met derden	6
5.	Parkeerbeheer parkeerterrein Ebbehof	7
5.1	Algemene werkzaamheden	7
5.2	Beheer op afstand.....	7
5.3	Onderhoud aan parkeerapparatuur	8
5.3.1	Betaalautomaat.....	8
5.3.2	Onderhoud- en storingsherstel	8
5.4	Eisen gesteld aan tarifiering	9
5.5	Werkzaamheden schoonmaak	9
6.	Werkzaamheden met betrekking tot parkeerregulering.....	10
6.1	Werkwijze in- en uitrijden	10
6.2	Werkzaamheden ten aanzien van kentekenherkenning (KTH)	11
6.3	Werkzaamheden Kortinggever (wens toekomst).....	11
6.4	Werkzaamheden Belparkeren (wens)	11
6.5	Registratie	11
7.	Werkzaamheden administratie en administratieve organisatie	11
7.1	Werkzaamheden administratieve organisatie.....	11
7.2	Accountantscontrole	12
7.3	Werkzaamheden archivering van informatie	12
8.	Kwaliteit van het personeel en management.....	12
8.1	Algemene eisen personeel	12
9.	Werkzaamheden managementrapportage	13
9.1	Algemeen	13
9.2	Wijze van aanlevering informatie.....	13
9.3	Inhoud rapportages.....	13

9.3.1	Beheerders	13
9.3.2	Abonnementen, kortinggevers en andere producten	13
9.3.3	Klachtenafhandeling en calamiteiten	14
9.3.4	Storingen.....	14
9.3.5	Inkomsten en bezetting parkeerterrein	14
9.3.6	Schoonmaak & Onderhoud	14

1. Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen (PvE) met betrekking tot het parkeerbeheer van het Parkeerterrein Ebbehof in Zaanstad. Dit PvE geeft een beschrijving van de vereiste functionaliteit ten aanzien van perceel 1.

De uit te vragen werkzaamheden voor perceel 1 bestaan in hoofdlijnen uit:

- Centrale meldkamer functie;
- 1^e lijns onderhoudstaken;
- Inspectie en controle;
- Storingen- en klachten afhandeling.

2. Begrippen

Abonnement	Een parkeerrecht dat aan een uniek gecodeerde ID (pas, kaart, transponder, kenteken etc.) gekoppeld is en dat gedurende een vrij instelbare periode binnen vrij instelbare dagen en tijden geldig is voor meermalig gebruik van de meerdere Parkeervoorziening, waarbij mogelijk per gebruik een aanvullend bedrag betaald moet worden.
Beheerder	Personeel dat namens Opdrachtnemer werkzaam is op/in een van de Parkeervoorziening en daarbij de Apparatuur bestuurt/bedient.
Betaalprovider	Organisatie die de cashless betalingsafhandeling verzorgt.
Calamiteit	Een ongewone gebeurtenis met mogelijk aanzienlijke materiële en/of gevolgschade.
Camera('s)	De apparatuur die geschikt is om (bewegende) beelden rondom onder meer in- en uitritten, Betaalautomaat en in- en uitgangen en vanuit de Bedienpost in beeld te brengen bij de Beheerder in de Bedienpost en de Centrale Meldkamer.
Capaciteit	Het totaal aantal parkeerplaatsen op een Parkeervoorziening
Centrale Meldkamer	Een ruimte van waaruit gelijktijdig toezicht wordt gehouden op het functioneren van meerdere Parkeervoorzieningen en de daar aanwezige Apparatuur door middel van camera's. Van hieruit is het mogelijk om alle Apparatuur van de onderhavige Parkeervoorziening te bedienen en via intercomverbindingen contact te leggen met gebruikers.

Dienstverlener	De organisatie/afdeling die namens Opdrachtgever het Beheer van de Parkeervoorziening uitvoert.
Handleiding	Een in de Nederlandse taal opgesteld document waarin de bediening en in te stellen autorisaties voor alle onderdelen van de PMS en PA wordt beschreven, alsmede het uit te voeren 1e lijns onderhoud.
Kaartsoort	Voor parkeren zullen onder meer de volgende type kaarten gelden: • Kortparkeerkaart; • Vervangende Kortparkeerkaart; • Kenteken; • Abonnementen.
Kentekenherkenning	Systeem dat de kentekens van de voertuigen van Parkeerders detecteert bij de inrit en uitrit en in combinatie met de gehanteerde Kaartsoort opslaat.
Kortparkeerkaart	Een uniek gecodeerde kaart voor eenmalig gebruik, verkregen bij de inritterminal.
1e lijns onderhoud	Werkzaamheden die uitgevoerd worden door de Beheerder namens de Opdrachtnemer.
2e lijns onderhoud	Werkzaamheden die uitgevoerd worden door de opdrachtnemer van perceel 2.
Parkeerapparatuur (PA)	Apparatuur inclusief Systeemprogrammatuur waaronder: • Apparatuur, bestaande uit onder andere inritterminal, uitritterminal, slagbomen, voertuigdetectielussen of andere voertuig detectiemethoden, tellussen, kentekenherkenning, toegangscontrolelezers, Betaalautomaat, kortinggevers en handkassa; • Intercomsysteem; • Camera ten behoeve van de registratie van bewegende beelden met zicht op de betaalautomaat; • Camera's ten behoeve van de registratie van kentekens; • Koppeling met een Centrale Meldkamer; • Een of meerdere kaartproductie eenheden voor het produceren van de Kaartsoorten m.u.v. Creditcards.

Parkeerkaart	Alle kaarten (Kortparkeerkaart, Mifare pas, ...) waarmee toegang kan worden verkregen tot de Parkeervoorziening.
Parkeermanagementsysteem (PMS)	Managementcentrale(s) bestaande uit Software (Programmatuur), de database waarin transactiegegevens worden opgeslagen en de Apparatuur (inclusief Systeemprogrammatuur) waarop deze software draait. Inclusief Interfaces voor de aansturing van Parkeerapparatuur en verbindingen met en tussen systemen.
Parkeerproduct	Product, aangeboden door de Opdrachtgever aan een Parkeerder, dat door de Apparatuur ondersteund kan worden, zoals kortparkeren, GSM Parkeren of abonnementen.
Parkeersysteem	Parkeerapparatuur die bestuurd wordt door een PMS.
Parking	Een Beweging naar een Parkeervoorziening en de gerelateerde Beweging vanaf de Parkeervoorziening.
Storingen	Disfunctioneren met een technische oorzaak die de ongehinderde werking van een Parkeersysteem negatief beïnvloeden.
Webbased	Een Webbased applicatie is geschreven op basis van gestandaardiseerde applicatie servers en zijn ontworpen vanuit het oogpunt om toegankelijk te zijn via het Internet bij een Web browser.

3. Organisatievorm

Voor het succesvol zijn van de samenwerking is het essentieel dat op voorhand duidelijk is wat de taakverdeling is tussen de Gemeente en de Opdrachtnemer. Bij de uitvoering van het parkeerbeheer van de Parkeervoorziening wordt een drietal partijen onderscheiden. Deze zijn:

1. De *Gemeente Zaanstad* als eindverantwoordelijke voor het parkeerbeleid en de exploitatie van het parkeerterrein Ebbehof;
2. De *Opdrachtnemer* die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de werkzaamheden zoals onder andere het Parkeerbeheer, Onderhoud, dienstverlening en management van de Parkeervoorziening die vallen onder deze aanbesteding;
3. De opdrachtnemer die voor perceel 2 verantwoordelijk is voor de taken beschreven in **bijlage 1B** Programma van Eisen perceel 2.

3.1 Beleidsmatige randvoorwaarden en uitgangspunten

De Gemeente Zaanstad heeft de primaire verantwoordelijkheid voor het huidige en toekomstige beleid met betrekking tot mobiliteit en in het bijzonder parkeren;

1. Voor besluitvorming hanteert de gemeente de gebruikelijke procedures en richtlijnen van de Gemeente Zaanstad;
2. De gemeente stelt de betaaltijden en parkeertarieven vast voor de Parkeervoorziening:
 - Parkeertarieven voor kortparkeren in de Parkeervoorziening, inclusief de bijbehorende betaaltijden, worden jaarlijks per kalenderjaar vastgesteld;
 - Parkeertarieven van Abonnementen, uitrijkaarten, dagkaarten, waardekaarten en andere producten en vormen van dienstverlening, worden jaarlijks per kalenderjaar vastgesteld.
3. De Gemeente bepaalt de ondergrens voor wat betreft:

- De beschikbaarheid van parkeercapaciteit voor specifieke doelgroepen in de Parkeervoorziening over de dag, gedurende werkdagen, weekenden en feestdagen;
 - Het niveau van kwaliteit van dienstverlening;
 - Het beleid ten aanzien van verlening, intrekking, wijziging en facturatie van Vergunningen, Abonnementen en andere producten;
5. De Gemeente is verantwoordelijk voor het beleid ten aanzien van handhaving ten aanzien van de parkeerverordening en parkeerbelastingverordening;
 6. De Gemeente is eindverantwoordelijk voor het beleid ten aanzien van informatie over beschikbare parkeercapaciteit;
 7. De afdeling Grondzaken van de Gemeente ziet toe op de naleving van de afspraken zoals die tussen de Gemeente Zaanstad en Opdrachtnemer worden vastgelegd in de Overeenkomst.

3.2 Overlegstructuur en communicatie

Tijdens de looptijd van de overeenkomst vindt er tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overleg plaats met als doel de Overeenkomst op strategisch en operationeel niveau af te stemmen. In onderstaande tabel zijn de verschillende niveaus, frequenties en onderwerpen van de overleggen weergegeven.

Niveau	Frequentie*	Onderwerpen
Operationeel overleg	Elke twee maanden op locatie bij gemeente Zaanstad in combinatie met contractant perceel 2.	• Geplande werkzaamheden • Knelpunten • Huidige storingen
Strategisch overleg	Eenmaal per jaar. (4e kwartaal)	• Contractafspraken. • Knelpunten: kwalitatief, financieel, personeel. • Verbeterpunten. • Tactische/strategische managementinformatie. • Evaluatie Overeenkomst. • Jaarplan en prijsafspraken komend budgetjaar. • Veiligheid.
* In de aanloopfase van de Overeenkomst zal de frequentie van de operationele overleggen hoger zijn. De mate hiervan wordt vastgesteld in het eerste overleg.		

Tijdens de strategische overleggen zal een gespreksverslag worden gemaakt door Opdrachtnemer. In het gespreksverslag staat vermeld wie er bij het overleg aanwezig is geweest en wordt een samenvatting weergegeven van hetgeen is besproken.

4. Algemene eisen

De Opdrachtnemer zal zich bij de uitoefening van zijn dienstverlening te allen tijde houden aan de wet en de lokale wet en regelgeving. De Opdrachtnemer zal bij de uitoefening van de werkzaamheden die vallen onder de Overeenkomst te allen tijde de volgende zaken (niet limitatief) in acht moeten nemen;

- Algemene wet inzake Rijksbelastingen;
- Gemeentewet;
- Lokale wetgeving;
- Lokale verordeningen;
- Invorderingswet;

- Algemene Wet Bestuursrecht;
- Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekeringen;
- Bepalingen ter zake van waardetransport;
- De algemene eisen die aan de uitvoering van de opdracht worden gesteld worden hierna beschreven.

4.1 Basiseisen van uitvoering van de dienstverlening

De onderstaande basiswerkzaamheden dienen door de Opdrachtnemer zonder enig voorbehoud te worden gerespecteerd;

1. De Opdrachtnemer stelt bij de uitvoering van de opdracht de veiligheid van de klant en het voertuig centraal en zal de klant proactief, klantvriendelijk en servicegericht benaderen;
2. De Opdrachtnemer dient de Parkeervoorziening vallend onder deze aanbesteding met de uiterste zorgvuldigheid en correctheid te beheren;
3. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een uniforme wijze van uitvoering van de aan haar opgedragen parkeerbeheer werkzaamheden. Voor de uitvoering van de werkzaamheden stelt de Opdrachtnemer werkinstructies op. Deze instructies zijn bindend en bekend bij alle direct en indirect betrokken medewerkers en een afschrift wordt ter beschikking gesteld aan de gemeente evenals wijzigingen hierop. Het management van de Opdrachtnemer ziet toe op naleving van de werkinstructies door medewerkers. Alle instructies behoeven voorafgaand aan de start van de werkzaamheden de goedkeuring van de Gemeente Zaanstad. In de werkinstructies is een hoofdstuk gewijd aan het oplossen van elementaire storingen aan de apparatuur die wordt gebruikt. Beheerders worden geacht de daarin beschreven procedures nauwgezet te volgen;
4. De Opdrachtnemer, meer specifiek de Beheerder, dient een proactieve, servicegerichte en klantvriendelijke houding naar de Gebruikers van de Parkeervoorziening te hebben;
5. De Opdrachtnemer zal op basis van de door haar opgedragen taken een bijdrage leveren aan optimalisatie van het Exploitatieresultaat van de Parkeervoorziening;
6. De Opdrachtnemer mag op geen enkele wijze werkzaamheden verrichten die een belemmerende factor zouden kunnen zijn voor het realiseren van een optimaal Exploitatieresultaat van de Parkeervoorziening;
7. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle communicatie, informatie, correspondentie, facturatie en de procesvoering met de Gebruikers van de Parkeervoorziening. Opdrachtnemer zal daarover afstemming plegen met Opdrachtgever.
8. De Opdrachtnemer dient (in beperkte mate) aanvullende werkzaamheden die niet genoemd zijn in het PvE zonder additionele vergoeding uit te voeren indien deze werkzaamheden logischerwijze onderdeel vormen of aanverwant zijn aan de uitgevraagde werkzaamheden;
9. De Opdrachtnemer dient de medewerkers die belast zijn met de uitvoering van de werkzaamheden instructie, training en begeleiding te geven, ten einde te kunnen waarborgen dat de werkzaamheden conform het PvE kunnen worden uitgevoerd;
10. De kosten voor het trainen en opleiden van de medewerkers zijn voor rekening van de Opdrachtnemer;
11. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle in te zetten medewerkers zijn ingewerkt in de conform het PvE uit te voeren werkzaamheden. Medewerkers die niet zijn ingewerkt en derhalve niet bekend zijn met hetgeen van hen gevraagd wordt, mogen niet worden ingezet;
12. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle in te zetten medewerkers bij de leveranciers en/of onderhoudspartijen van de Parkeerapparatuur (inclusief kentekenherkenning en het online reserveringssysteem) met goed gevolg een opleiding voor het uitvoeren van 1^e lijns onderhoudswerkzaamheden gevolgd hebben. De Opdrachtnemer dient binnen 30 dagen na 1 januari 2022 aan te tonen dat de betrokkenen met goed gevolg de opleiding afgerond hebben. De kosten van de opleiding komen voor rekening van de Opdrachtnemer;

13. De Opdrachtnemer dient te zorgen voor een transparante en eenduidige administratie en administratieve organisatie. Het jaarlijks verantwoorden middels goedgekeurde accountantsverklaring maakt onderdeel uit van de werkzaamheden van de Opdrachtnemer.

4.3 Operationeel plan uitvoering werkzaamheden

Binnen 2 weken na opdrachtverlening verstrekt Opdrachtnemer aan Gemeente ter goedkeuring een operationeel uitvoeringsplan. Dit plan beschrijft in detail de wijze waarop de Opdrachtnemer invulling zal geven aan de uitvoering van de opdracht.

Minimaal moeten de volgende onderdelen zijn opgenomen:

1. Organigram met bij de uitvoering van de opdracht betrokkenen en/of verantwoordelijke medewerkers met hun taken en werkzaamheden;
2. Risicoparagraaf, inclusief beschrijving van de wijze waarop de Opdrachtnemer de beheerrisico's tracht te beheersen;
3. Operationele werkinstructies van de Beheerders;
4. Schoonmaak parkeerterrein en parkeerapparatuur (incl. abri rondom betaalautomaat);
5. Algemene klachtenprocedure voor de dienstverlening. Hieronder valt een protocol voor storingen, klachten en vernielingen aan de parkeersystemen en andere Parkeergarage gerelateerde installaties, evenals klachten over personeel van de Opdrachtnemer (inclusief de wijze van afhandeling);
6. Overzicht van de haar opgedragen taken die aan Derde partijen zullen worden uitbesteed en een lijst van Derde partijen die onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer de werkzaamheden zullen gaan uitvoeren.

4.4 Eigendom en Exploitatie Parkeerterrein

De gemeente Zaandam is eigenaar en risicodragend exploitant van het parkeerterrein Ebbehof. Vanuit deze verantwoordelijkheid draagt de gemeente zorg voor:

1. Het beschikbaar stellen van het parkeerterrein, waaronder vallend de parkeerapparatuur en de parkeergelateerde installaties;
2. Het 2^e lijns onderhoud aan de Parkeergelateerde installaties (perceel 2);
3. Het bouwkundig onderhoud aan de Parkeerterrein, waaronder vallend de schilderwerk, betonwerk, vloeren en hekwerken.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor eigen rekening en risico van alle operationele en bedrijfsmatige werkzaamheden(signaal- en doormeldfunctie).

4.5 Werken met derden

De Opdrachtnemer is *gerechtigd*, indien nodig, voor het uitvoeren van de haar opgedragen taken een opdracht te verstrekken aan één of meer Derde partijen. Uitbesteding aan een Derde partij dient uitsluitend plaats te vinden onder de volgende voorwaarden:

1. Bij een opdracht die direct betrekking heeft op de aan de Opdrachtnemer opgedragen werkzaamheden voortvloeiend uit het PvE;
2. De Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor het begeleiden en controleren van de aan een Derde partij opgedragen werkzaamheden;
3. In de (periodieke) rapportage dient de Opdrachtnemer een goede verslaglegging te plegen en alsmede dient verantwoording te worden afgelegd omtrent de verstrekte opdracht aan een Derde partij;
4. De Opdrachtnemer is te allen tijde eindverantwoordelijk voor de werkzaamheden die worden uitgevoerd door een Derde partij;
5. De Opdrachtnemer is *verplicht* de haar opdragen taken, inzake het innen en afstorten van parkeergelden, uit te laten voeren door een daartoe bevoegd en gespecialiseerd en gecertificeerd waardetransport bedrijf;
6. De Opdrachtnemer dient goedkeuring te hebben van de gemeente voor het uitbesteden van taken aan een Derde partij;

7. Binnen 2 weken na opdrachtverstrekking toont de Opdrachtnemer een overzicht van de haar opgedragen taken die aan Derde partijen zullen worden uitbesteed en een lijst van Derde partijen die onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer de werkzaamheden zullen gaan uitvoeren. Binnen 6 weken na ontvangst van deze lijst zal de Gemeente hierop goedkeuring geven, waarbij de Gemeente Zaanstad het recht heeft derde partijen uit te sluiten;
8. De Opdrachtnemer is gedurende de gehele contractperiode *verplicht* in geval er mutaties optreden in uitbesteding aan Derde partijen, hiervoor voorafgaand schriftelijk goedkeuring te vragen aan de Gemeente.

5. Parkeerbeheer parkeerterrein Ebbehof

De gemeente Zaanstad is eigenaar en exploitant van het parkeerterrein Ebbehof. De installatie en het 2^e en 3^e lijns onderhoud van de parkeerinstallaties wordt apart aanbesteed via perceel 2 en valt buiten de scope van deze aanbesteding. De uitvoering van de operationele beheertaken worden bij de Opdrachtnemer neergelegd. Hieronder zijn de werkzaamheden vallend onder deze aanbesteding beschreven.

5.1 Algemene werkzaamheden

1. De Opdrachtnemer zorgt voor vakbekwaam en goed gekwalificeerd en daarmee bevoegd personeel. In het bijzonder betreft dit de onderwerpen conflicthantering, klantvriendelijke benadering en oplossingsgerichte communicatieve vaardigheden.
2. Storingen, klachten en vernielingen aan de parkeersystemen en gerelateerde installaties worden direct door de Beheerder (uiterlijk binnen 30 minuten) doorgegeven aan de opdrachtnemer van perceel 2 nadat eerst conform het daarvoor bestemde protocol geverifieerd is dat de storing niet door de Beheerder zelf kan worden verholpen. De Opdrachtnemer zal hiervoor een protocol opstellen (inclusief hoe om te gaan met afhandeling van schades) en dit opnemen in het operationeel plan dat aan de Gemeente wordt voorgelegd;
3. Beheerders dienen om te gaan met de apparatuur en de parkeersystemen, conform de werkinstructies en de bijbehorende handleidingen van de leveranciers;
4. De Opdrachtnemer houdt een webbased Logboek bij waarin een nauwkeurige omschrijving van de aard van de klacht, melding, vernieling of storing over het parkeerterrein en/of het beheer ervan worden geregistreerd, inclusief de naam en adresgegevens van de persoon die heeft geklaagd. Dit Logboek zal op het regulier overleg worden doorgenomen. Indien een klacht persoonlijk letsel betreft, dient zo snel mogelijk, binnen 12 uur, contact opgenomen te worden met de Gemeente. In het Logboek worden door de Beheerder alle bijzonderheden van zijn dienst vermeld, met name het aantal keren dat de slagboom handmatig is geopend met daarin opgenomen de motivatie waarom de slagboom handmatig geopend is;
5. De Opdrachtnemer zorgt voor eigen rekening en risico voor een inwerkprocedure voor nieuwe medewerker(s).

5.2 Beheer op afstand

Het operationeel beheer van de parkeervoorziening vindt primair plaats vanuit de Centrale Meldkamer van opdrachtnemer. Het complete systeem dient werkplekonafhankelijk (webbased) op afstand en door meerdere Beheerders en ander geautoriseerd personeel gelijktijdig bediend te kunnen worden, waarbij op basis van functies en rollen de rechten kunnen worden geregeld. Uitgangspunten hierin zijn:

1. Er zullen geen Beheerders permanent op het parkeerterrein aanwezig zijn. Het beheer van de Parkeervoorziening wordt op afstand, vanuit de Centrale meldkamer uitgevoerd;
2. De Centrale Meldkamer is 24 uur per dag en 7 dagen per week, 365 dagen per jaar altijd zodanig bemenst dat er sprake is van optimale bedrijfsvoering;
3. De Centrale Meldkamer is gedurende 24/7 uur 100% van de tijd telefonisch bereikbaar;
4. In de Centrale Meldkamer zijn technische faciliteiten aanwezig:

- Managementsysteem van de parkeerapparatuur. Dit systeem dient voor de aansturing van onder andere de in- en uitrit terminals en Betaalautomaat;
 - Bewaking camera's. Deze camera's dienen voor het weergeven en opnemen van camerabeelden, die gericht zijn op de betaalautomaat en de in-uitrit terminal(s) van het parkeerterrein;
 - Intercom: dit systeem dient als spreek- en luisterverbinding vanuit de Centrale Meldkamer en de daarop aangesloten intercoms, waaronder de betaalautomaat en in- en uitgang apparatuur;
5. De Beheerder is vanuit de Centrale Meldkamer het (eerste) aanspreekpunt voor vragen, klachten en meldingen van klanten;
 6. De meldkamer zorgt direct (uiterlijk binnen 30 minuten) voor het afhandelen van de betreffende (storings)melding aan de daarvoor aangewezen Leverancier;
 7. De Beheerder dient zo vaak als nodig Controlerondes uit te voeren op het parkeerterrein. Tijdens de Controleronde dient de Beheerder een signalerende en toezichthoudende werkwijze te hebben. De Opdrachtnemer dient in het Plan van Aanpak op te nemen hoe dit te bewerkstelligen;
 8. De Opdrachtnemer doet binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke om:
 - De veiligheid van de bezoeker aan het parkeerterrein te waarborgen;
 - Beschadigingen aan de gestalde voertuigen te voorkomen;
 - Vernielingen aan parkeersystemen en andere gerelateerde installaties;
 - Signaleren en aangifte doen van vernielingen aan parkeersystemen en gerelateerde installaties en/of diefstal van parkeergelden. Hiervan moet een dossier gemaakt worden (inclusief foto's) voor de afdeling aansprakelijkheid van de gemeente.
 9. De Beheerder dient zich ervan te vergewissen dat aan werkzaamheden door derden wel een schriftelijke opdracht (mogelijk ook e-mail) ten grondslag ligt van de gemeente Zaanstad. Dit om te voorkomen dat derden op oneigenlijke wijze apparatuur kunnen manipuleren of onklaar kunnen maken;
 10. De Beheerder dient te allen tijde zijn medewerking te verlenen bij het uitvoeren door derden en/of medewerkers van de Gemeente Zaanstad, die inspectiewerkzaamheden, onderhoudswerkzaamheden of anderzijds werkzaamheden op het parkeerterrein uitvoeren;
 11. De Centrale Meldkamer dient de camerabeelden gericht op de Parkeervoorziening, waaronder ook begrepen de Betaalapparatuur uit te lezen. Bij constatering van onregelmatigheden dienen de noodzakelijke acties te worden ondernemen.

5.3 Onderhoud aan parkeerapparatuur

Alle installaties zijn in eigendom van de gemeente Zaanstad. Het algemene onderhoud evenals het 2^e- lijns preventieve en correctieve onderhoud wordt door de opdrachtnemer van perceel 2 uitgevoerd. De Opdrachtnemer voert 1^e lijns preventief onderhoudswerkzaamheden uit volgens de schriftelijk vastgestelde voorschriften van de Leverancier.

Tevens is de Opdrachtnemer contactpersoon met de betreffende Leveranciers bij het doormelden van storingen. Opdrachtnemer dient zich er voor in te spannen dat de parkeerapparatuur minimaal 95% van de tijd werkend en daarmee beschikbaar is.

5.3.1 Betaalautomaat

De betaalautomaat kent in principe alleen betalen via het Dip& Go (Mastercard en Visa) en pinbetaling.

5.3.2 Onderhoud- en storingsherstel

1. De Opdrachtnemer voert de 1^e lijns (onderhouds) werkzaamheden zodanig uit dat de betaalautomaat goed functioneert en daarmee beschikbaar is. Het concept onderhoudscontract is toegevoegd (**Bijlage 5**).

2. De opdrachtnemer van perceel 2 zal hiertoe de Opdrachtnemer een opleiding of instructies aanbieden over de wijze waarop 1^e lijns (preventief en correctief) onderhoud uitgevoerd dient te worden;
3. Het herstel van 1^e lijns storingen door de dienstdoende Beheerder dient direct aan te vangen (uiterlijk 1 uur) nadat de storing is geconstateerd. Het dient plaats te vinden door ter zake opgeleid personeel dat beschikt over de nodige technische ervaring en de daartoe benodigde middelen. Storingen dienen daarnaast binnen 1 uur gemeld te worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
4. In geval de storing niet door de Opdrachtnemer opgelost kan worden binnen 2 uren, dient 2^e lijns storing aangemeld te worden bij de betreffende opdrachtnemer van perceel 2;
5. Onder 1^e lijns onderhoud- en storingswerkzaamheden valt:
 - Het uitvoeren van dagelijks klein onderhoud aan betaalautomaat, het bijvullen van papier;
 - Voldoende parkeertickets in voorraad;
 - Signaleren en per omgaande de noodzakelijke acties nemen in geval van storing;
 - Controleren functionaliteit apparatuur;
 - Herstarten van de betaalautomaat bij storing;
 - Het verwijderen van vastgelopen papier, parkeerkaarten en controlerollen in de betaalautomaat en indien nodig verwijderen bij storing;
 - Het monteren, bevestigen en afstellen van slagboomarmen;
 - Het vervangen van lampen.
6. In het geval van schade doet de Opdrachtnemer al het nodige voor een correcte afhandeling, zoals:
 - Tijdelijke maatregelen;
 - Melden bij de Gemeente met alle nodige informatie om deze (o.a. aansprakelijkheid, verzekering) af te handelen;
 - Opdracht geven tot herstel (eventueel na schriftelijke toestemming van Gemeente);
 - Financiële afhandeling met derden. En een maandelijkse verantwoording over de gemaakte kosten aan de gemeente.
7. Bij de opdrachtnemer van perceel 2 zijn op afroep een aantal reserve onderdelen aanwezig, die door de Beheerder kunnen worden opgevraagd.

5.4 Eisen gesteld aan tarifiering

1. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat uiterlijk op de ingangsdatum van de nieuwe tarieven de juiste tarieven zijn ingevoerd in de aanwezige Betaalautomaat alsmede aan belparkeerproviders en leveranciers apparatuur. De informatieplicht aan direct betrokken partijen ligt bij de Opdrachtnemer;
2. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de juiste tarieven op de aanwezige Betaalautomaat aan de Gebruikers in rekening worden gebracht;
3. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de actuele tarieven goed zichtbaar zijn bij de ingang en de aanwezige Betaalautomaat.

5.5 Werkzaamheden schoonmaak

De parkeerapparatuur en gerelateerde apparatuur dient te allen tijde schoon te zijn. Onder schoon wordt verstaan:

- Alle apparatuur (inclusief betaalautomaat, slagboom, intercom, abri bij betaalautomaat), bebordingen en overig geplaatste materialen gerelateerd aan het parkeerterrein dienen vrij te zijn van graffiti, kauwgom, sticker of andere niet van oorsprong zijnde uitingen;
- Schoonmaken- en vrijhouden van kaartgleuven en sloten van alle apparatuur;
- Het verwijderen van verontreinigingen op alle bij het parkeerterrein behorende voorzieningen zoals zand, groene aanslag, afval etc.;
- Zorgdragen dat het Kentekenherkenning-systeem te allen tijde optimaal zicht heeft en er geen belemmeringen zijn voor het functioneren van de kentekenherkenning.

6. Werkzaamheden met betrekking tot parkeerregulering

De belangrijkste gebruikers van het terrein zijn medewerkers van de Omgevingsdienst, klanten van de supermarkt en bewoners van de bovengelegen appartementen.

De Omgevingsdienst (OD) beschikt over een aantal gereserveerde parkeerplaatsen op dit terrein (binnen scope contract). Het gedeelte dat is afgezet voor de gasten van het Zaan hotel valt buiten de reikwijdte van de overeenkomst.

Reguleren is noodzakelijk om aan de primaire gebruikersgroepen voldoende parkeercapaciteit te kunnen bieden. De gemeente streeft naar een kostendekkende exploitatie. Om te zorgen dat de parkeerregulering zo minimaal mogelijk beperkend werkt worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Het eerste uur is gratis parkeren, daarna geldt in beginsel het standaard tarief dat in de omgeving wordt gehanteerd. Op dit moment is het standaard tarief €1,80 per uur. Maximaal €18,- per dag en de te betalen vergoeding bij een verloren kaart bedraagt €30,-;
- Bezoekers OD worden gefaciliteerd zolang zij niet meer dan de maximaal overeengekomen aantal parkeerplaatsen bezetten. De OD geeft de bezetting door aan de gemeente Zaanstad waarbij de gemeente Zaanstad ook de facturatie verzorgd.
- Bezoekers van het appartementencomplex krijgen een dusdanig tarief dat zij niet uit hoeven te wijken naar omliggende parkeerplaatsen en kunnen op rekening parkeren;
- Abonnementhouders worden per maand gefactureerd;
- Prijsverschillen mogelijk tussen primair parkeerder met abonnement en overige abonnement houders.

De parkeerder kan op verschillende manieren toegang tot de parkeervoorziening krijgen:

- Na het uitnemen van een kortparkeerkaart;
- Na het lezen van een geldig abonnement;
- Op basis van GSM parkeren abonnement (wens);
- Via een specifieke pas (RFID);
- Via kentekenherkenning.

6.1 Werkwijze in- en uitrijden

- Bij binnenkomst wordt (automatisch) het kenteken geregistreerd. Voor abonnementhouders gaat de slagboom bij herkenning van het kenteken direct open. Andere bezoekers trekken een kaartje;
- Iedereen die binnen het uur vertrekt hoeft niet langs de betaalautomaat. De slagboom zal automatisch open gaan op kenteken (of ticket als kenteken niet wordt herkend);
- Iedereen kan een kenteken registreren via internet. Geregistreerde personen wordt de mogelijkheid geboden op rekening te betalen (maandelijkse automatisch incasso) zodat zij nimmer langs de kassa hoeven. Zij ontvangen dan een pas, zodat er nooit een ticket meer nodig is;
- Er is één centrale betaalautomaat;
- De betaalautomaat kent in principe alleen betalen via Dip&Go (Mastercard, Visa of pinbetaling);
- Vrachtwagens voor bevoorraden supermarkt kunnen zich bij de slagboom via de intercom melden bij de Beheerder, deze zal voor hen bij binnenkomst kosteloos de slagboom openen. Uitrijden kan dan op kenteken (en is gratis); bij misbruik zal hiervoor een passende maatregel moeten worden getroffen.
- Het kenteken van de vrachtwagen wordt automatisch opgeslagen zodat deze de volgende keer automatisch toegang verleend;
- Hulpdiensten kunnen ook kentekens opgeven, waarmee automatisch en kosteloos in en uit kan worden gereden;

- In het systeem moet het mogelijk zijn om een bezoeker vooraf aan te melden met kenteken;
- Bezoekers kunnen 24/7 binnenrijden.

6.2 Werkzaamheden ten aanzien van kentekenherkenning (KTH)

De Opdrachtnemer dient rekening te houden met werkzaamheden die voortvloeien uit het implementeren van kentekenherkenning voor vaste parkeerders. De Kentekenherkenningsapparatuur heeft een hitrate van minimaal 98,5%. Aan de volgende werkzaamheden moet minimaal gedacht worden ten aanzien kentekenherkenning:

- Beantwoorden van de Intercom met vragen/ opmerkingen;
- Handmatig invoeren van kentekens voor registratie (van bijvoorbeeld vrachtwagens);
- Controleren vooraf door middel van kenteken aangemelde bezoekers;
- Visuele controle werking kentekenherkenning-systeem;
- Extra training/ opleiding voor het verrichten van 1^e lijns storing- en onderhoudsherstel.

6.3 Werkzaamheden Kortinggever (wens toekomst)

De winkeliers hebben behoefte om op eenvoudige manier loyaliteit van klanten te belonen door hen een tegemoetkoming te geven voor het te betalen parkeerbedrag. Het eerste uur hoeven de parkeerders dan ook geen tarief te betalen.

6.4 Werkzaamheden Belparkeren (wens)

De gemeente Zaanstad wil meewerken aan oplossingen om de parkeerder het parkeergeld te laten voldoen via een contract bij een (willekeurige) provider of app. De juiste wijze daarvoor, bijvoorbeeld via de verwijzindex van het SHPV, en het tijdstip van introductie zal in onderling overleg worden bepaald.

Indien een dergelijke betaalwijze wordt ingevoerd dan zal de gemeente hiertoe overeenkomsten sluiten met zoveel mogelijk Providers. De Opdrachtnemer draagt dan zorg voor uitvoering van de operationele bepalingen uit deze overeenkomsten, voor zover het verplichtingen van de gemeente betreft. Hieronder valt ook het tijdig doorgeven van tariefwijzigingen. Tevens onderhoudt de Opdrachtnemer de contacten met de Providers namens de gemeente.

6.5 Registratie

Sommige klanten laten zich registreren op basis van kenteken en worden voorzien van een identifier, zoals een RFID-pas. Van de Opdrachtnemer wordt in dat geval verwacht dat hij de regie heeft over het volledige registratie- en uitvoeringsproces.

7. Werkzaamheden administratie en administratieve organisatie

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een transparante, juiste en volledige administratieve organisatie (AO). De AO voldoet aan de gelden wet- en regelgeving en dient vooraf te worden goedgekeurd door de Gemeente Zaanstad. De Opdrachtnemer dient in het Plan van Aanpak op te nemen hoe de AO wordt ingericht. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de in deze PvE beschreven werkzaamheden.

De Opdrachtnemer zal voor alle aan haar door de Gemeente Zaanstad in het kader van de overeenkomst opgedragen werkzaamheden een deugdelijke en transparante financiële administratie voeren, die voldoet aan de hiervoor geldende wettelijke vereisen.

7.1 Werkzaamheden administratieve organisatie

1. De ontvangsten uit parkeerapparatuur van niet-chartaal geld (credit card) worden na transactie op de rekening van de Opdrachtnemer bijgeschreven. Deze gelden dienen meegenomen te worden in de maandelijkse afrekening door Opdrachtnemer, in de vorm van een gespecificeerde (credit)factuur. Controle op de juistheid en volledigheid van de verwerking en afdrachten van gelden geschiedt door de Opdrachtnemer;

2. De Opdrachtnemer stelt maandelijks een overzicht op van het totaal aan ontvangen inkomsten van parkeergelden en uitgaven. Opdrachtgever stuurt vervolgens een factuur naar Opdrachtnemer met het standaard betaaltermijn van Opdrachtgever.
3. De Opdrachtnemer zal van de ontvangen uitgaven in het kader van de in deze Vraagspecificatie opgedragen werkzaamheden, een administratie voeren, waardoor de accountant in staat is een goedkeurende verstrekking af te geven. De administratieve organisatie van de Opdrachtnemer dient te allen tijde te voldoen aan wet- en regelgeving;
4. De administratie is te allen tijde toegankelijk voor een door de Gemeente Zaanstad gemachtigd persoon;
5. De Opdrachtnemer zal de administratie nimmer aan derden vrijgeven en zal de administratie niet toegankelijk zijn voor derden en dient conform de wettelijk vereiste termijn bewaard te blijven.

7.2 Accountantscontrole

De Opdrachtnemer draagt zorg voor haar rekening voor een onafhankelijke accountant die onderzoekt of de door de Opdrachtnemer gevoerde administratie juist is en de verantwoording, afstorting en periodieke rapportages aan de Gemeente juist en volledig zijn.

De taken bestaan uit de volgende werkzaamheden

1. Jaarlijks, uiterlijk op 15 maart, verstrekt de Opdrachtnemer ter zake van de rekening en verantwoording een overzicht over het voorafgaande kalenderjaar, voorzien van een goedkeurende en rechtsgeldig ondertekende accountantsverklaring, gebaseerd op een betrouwbaarheidspercentage van tenminste 98%;
2. Bij afwijkingen kan de Gemeente Zaanstad een onderzoek instellen. Een dergelijk onderzoek zal in ieder geval, zonder vooraankondiging, plaatsvinden bij afwijkingen groter dan 2% van de jaaromzet, bij verlies van een geldcassette of bij een vermoeden van onregelmatigheden. De kosten voor het uitvoeren van dit onderzoek komen voor rekening van de gemeente;
3. De Opdrachtnemer is aansprakelijk en financieel verantwoordelijk indien er kasverschillen, niet beperkt tot contante geldstromen, blijken bij de afrekening van het geld.

7.3 Werkzaamheden archivering van informatie

1. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer over alle in dit PvE genoemde informatie en de bijbehorende beheersystemen;
2. Na de beëindiging van de overeenkomst dient de Opdrachtnemer kosteloos alle relevante informatie binnen 2 weken na afloop van de overeenkomst over te dragen aan de gemeente;
3. De Opdrachtnemer draagt zorg voor digitale archivering van alle stukken die voor het Parkeerbeheer relevant zijn en draagt dit op eerste verzoek over aan de gemeente.

8. Kwaliteit van het personeel en management

8.1 Algemene eisen personeel

De Opdrachtnemer dient rekening gehouden te worden met onderstaande eisen:

1. De Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat is gericht op het inzetten van vakkundige medewerkers met de juiste, gemotiveerde instelling;
2. De medewerkers beschikken over goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift in de Nederlandse taal;
3. De medewerkers hebben een klantgerichte en servicegerichte houding;
4. De medewerkers kunnen op verzoek een "Verklaring omtrent het gedrag" laten zien;
5. Indien er gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwe of andere medewerkers worden belast met de uitvoering van de werkzaamheden of als er voor de medewerkers nieuwe verklaringen worden afgegeven worden deze onverwijld en direct aan de gemeente verstrekt;
6. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat aan alle wettelijke verplichtingen wordt voldaan.

9. Werkzaamheden managementrapportage

9.1 Algemeen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van (management) rapportages aan de gemeente Zaanstad. Het rapporteren geschiedt maandelijks. De Opdrachtnemer dient een voorbeeld rapportagemodel bij te voegen in het Plan van Aanpak welke voldoet aan de in dit hoofdstuk gestelde eisen.

9.2 Wijze van aanlevering informatie

De maandelijkse managementrapportages dienen in PDF digitaal te worden toegezonden of beschikbaar zijn via een webportal van de opdrachtnemer. In geval rapportages via een webportal worden aangeleverd dient er verwerking van de informatie via een eenvoudige export functie mogelijk te zijn. De gemeente dient via een unieke inlogcode 24/7 uur beschikking te hebben over de informatie op de webportal. De informatie verkregen via een webportal dient eenvoudig te worden verkregen, zonder hulp van ondersteunende software programma's. De rapportages dienen overzichtelijk en direct leesbaar te zijn. De informatie dient uiterlijk binnen zeven (7) werkdagen na afloop van de maand beschikbaar te zijn voor de gemeente Zaanstad.

9.3 Inhoud rapportages

De maandrapportages dienen betrekking te hebben op informatie over de afgelopen maand. Deze gegevens dienen een historisch overzicht van de afgelopen maanden te bevatten, zodat een database aan (historische) informatie wordt opgebouwd. Elke maandrapportage dient een kwalitatieve onderbouwing te bevatten waarin de belangrijkste gebeurtenissen c.q. afwijkingen van de afgelopen maand beschreven zijn. Ook is het van belang om maandelijkse trends te signaleren, bijvoorbeeld over aantal storingen en parkeerinkomsten maar ook op het gebied van verduurzaming. De inschrijvers dient in haar Plan van Aanpak KPI('s) op te nemen welke de Gemeente Zaanstad bij uitvoering kan hanteren voor duurzaamheid. De KPI's waaraan in de uitvoering moet worden voldaan, hangen dus af van de door inschrijver in zijn PvA voorgestelde KPI's. Deze trend en analyses dienen ondersteund te worden met grafische weergaven.

De rapportages hebben een gelijke opzet, zodat deze op eenvoudige wijze te vergelijken zijn. In de rapportages worden de volgende onderdelen uitgewerkt:

1. Beheerders
2. Aantal abonnementen, kortinggevers en andere producten
3. Klachtenafhandeling en calamiteiten
4. Storingen
5. Inkomsten en bezetting parkeerterrein
6. Schoonmaak en Onderhoud
7. Duurzaamheid

9.3.1 Beheerders

De rapportage kent de volgende onderdelen;

1. Het werkelijk aantal ingezette mensen;
2. Aantal werkzame personen, inclusief een overzicht van het aantal ingezette mensen per medewerker, voor de uitvoering van deze opdracht;
6. Voorgevallen incidenten, gerapporteerd per Beheerder.

9.3.2 Abonnementen, kortinggevers en andere producten

Aan te leveren maand- en jaarrapportages:

1. Aantal uitgegeven abonnementen per type en de gerealiseerde omzet;
2. Aantal uitgegeven Kortinggevers per type en de gerealiseerde omzet;
3. Aantal speciale producten en de gerealiseerde omzet.

9.3.3 Klachtenafhandeling en calamiteiten

De rapportage kent de volgende onderdelen;

1. Overzicht van het aantal schriftelijke klachten, inclusief een omschrijving van de aard van de klachten en de wijze van afhandeling;
2. Overzicht van het aantal calamiteiten, inclusief een omschrijving van de aard van de calamiteiten en de wijze van afhandeling.

9.3.4 Storingen

Het betreft storingsrapportages van parkeerapparatuur op het parkeerterrein en de gerelateerde installaties (inclusief de camera's, intercom, slagboom, kentekenherkenning, kortinggevers). Aan te leveren maand- en jaarrapportages:

1. Datum en tijdstip van melding van de betreffende storing;
2. Aanduiding apparaat c.q. installaties;
3. Omschrijving van de storing;
4. Uitgevoerde acties;
5. Motivering opschakelen serviceorganisatie voor 2^e lijns storing;

9.3.5 Inkomsten en bezetting parkeerterrein

De rapportage kent de volgende onderdelen;

1. Overzicht van de kortparkeeromzet en aantal;
2. Overzicht van de inkomsten van de abonnementen, kortinggevers en overige producten;
3. Inkomsten uit GSM parkeren (wens toekomst);
4. Aantal dagkaarten
5. Overzicht niet betalende parkeerders (minder dan 1 uur)

9.3.6 Schoonmaak & Onderhoud

Aan te leveren maand- en jaarrapportages:

1. Overzicht van uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden;
2. Overzicht van uitgevoerde regulier onderhoudswerkzaamheden.