

Bijlage

Programma van Eisen
Beheer parkeergarages
gemeente Purmerend

Inhoud

1. Organisatie	3
1.1. Organisatie	3
1.2. Inzet van medewerkers	3
1.3. Privacy en beveiliging van gegevens	4
1.4. Opdrachtverstrekking aan derden	4
1.5. Administratie	5
1.6. Overlegstructuur met opdrachtgever	5
2. Dienstverlening en beheer	6
2.1. Management van de dienstverlening	6
2.2. Beheer vanuit de meldkamer	7
2.3. ICT en netwerkbeheer	8
2.4. Operationeel beheer	8
2.5. Storingsherstel	9
2.6. Calamiteiten en Schade	10
2.7. Schoonmaakwerkzaamheden	10
3. Rapportages en informatie	13

1. Organisatie

1.1. Organisatie

1. Opdrachtnemer zal zich gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst bij de uitoefening van zijn dienstverlening te allen tijden houden aan de vigerende wetgeving en de daaruit voortvloeiende voorschriften;
2. Opdrachtnemer wijst één contactpersoon 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;
3. 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.

1.2. Inzet van medewerkers

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor naleving door zijn personeel van de algemene voorwaarden parkeergarages en de regeling parkeergarages Purmerend¹ en de door opdrachtgever goedgekeurde werkinstructies
2. Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat is gericht op het inzetten van voldoende, kundige en gemotiveerde medewerkers met een klantgerichte instelling. Een opleidingsbeleid, maatregelen ter beperking van verloop in het personeelsbestand, inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, ziekteverzuim en de bevordering van de naleving van wettelijke regels (onder meer ARBO wetgeving en naleving arbeidsvoorwaarden) maken deel uit van het personeelsbeleid. Gemeente is graag bereid om nadat het contract gesloten is in overleg te treden over de wijze waarop mensen met afstand tot de arbeidsmarkt kunnen worden ingezet.
3. Opdrachtnemer selecteert medewerkers op goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift in de Nederlandse taal en een klantgerichte proactieve instelling.
4. Medewerkers dienen 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.
5. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers bij aanvang van de inzet over een recente (niet ouder dan drie maanden) Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikken. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze VOG's op te vragen bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever behoudt het recht om een nieuwe VOG te vragen als er bij hem gereede twijfel bestaat over de integriteit van de betrokken medewerker gedurende de looptijd van het contract.

¹ De [regeling parkeergarage Purmerend](#) en de [algemene voorwaarden](#) zijn online te raadplegen via de [Claxonate-pagina van de gemeente](#) op de website.

6. Opdrachtnemer dient steeds zorg te dragen voor de beschikbaarheid en (tijdige) aanwezigheid van medewerkers die, voor de hen opgedragen werkzaamheden, gekwalificeerd te zijn en waar nodig in het bezit zijn van de wettelijk vereiste (vaardigheids)bewijzen.
7. Medewerkers die ingezet worden voor het werken met of 1e lijn onderhoud aan het parkeermanagementsysteem/ parkeerinstallatie dienen een door de leverancier voorgeschreven training voor de betreffende werkzaamheden gevolgd te hebben. Dit geldt ook voor medewerkers van de meldkamer.
8. De medewerkers zijn zich er van bewust dat zij het 'gezicht' van Opdrachtgever zijn. Bij inzet op locatie maken zij een verzorgde indruk en dragen zij representatieve bedrijfskleding. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanschaf en het representatief houden van de bedrijfskleding en veiligheidsmiddelen;
9. Kosten (onder meer: tijd en geld) voor het volgen van een eventueel noodzakelijk opleiding door medewerkers zijn voor rekening van Opdrachtnemer en kunnen niet bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
10. Alle in te zetten medewerkers van opdrachtnemer moeten zijn ingewerkt in de uit te voeren werkzaamheden en bekend zijn met de parkeergarages. Zij zijn in staat om
 - o conform instructie de klant/gebruiker van dienst te zijn
 - o conform instructie storingsmeldingen te registreren, door te geleiden naar de betreffende partijen (leveranciers, opdrachtgever en de eigen organisatie) en de opvolging er van te monitoren.

1.3. Privacy en beveiliging van gegevens

1. Opdrachtnemer dient de verwerkersovereenkomst gelijktijdig met de beheerovereenkomst te ondertekenen. De verwerkersovereenkomst is bijgevoegd als bijlage 12 van de Aanbestedingsleidraad.
2. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie uitsluitend bij opdrachtgever bekend is.
3. Als onderdeel van het dagelijkse beheer maakt Opdrachtnemer gebruik van opgenomen camerabeelden (CCTV systeem).
4. Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van en de controle op de kwaliteit van de opgenomen videobeelden. Op eerste verzoek van Opdrachtgever, en binnen 24 uur, 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.
5. Opdrachtnemer werkt mee aan een door opdrachtgever uit te voeren DPIA.

1.4. Opdrachtverstrekking aan derden

1. Opdrachtnemer kan binnen afgesproken kaders zonder akkoord van Opdrachtgever opdrachten tot € 2000,- excl. btw aan derden verstrekken t.b.v. het verhelpen van urgente storings, gericht op het goed functioneren van de parkeergarages. De opdrachten worden door Opdrachtnemer direct na het incident per email met onderbouwing gedeeld met Opdrachtgever. Het gaat hier om opdrachten m.b.t. het repareren/herstellen van o.a. PMS, lift, speedgate en netwerk die spoed hebben en niet kunnen wachten op goedkeuring van opdrachtgever op de eerstvolgende werkdag (bijv. storings in het weekend).

De afgesproken kaders worden gevormd door de demarcatielijst (bijlage 10 van de aanbestedingsleidraad) de (onderhouds)contracten die Opdrachtgever met leveranciers heeft gesloten en evt nog nader te maken afspraken.

2. Opdrachtnemer kan met akkoord van Opdrachtgever opdrachten aan derden verstrekken t.b.v. het beheer en onderhoud van de systemen waar zij conform demarcatielijst een rol heeft namens Opdrachtgever en waarvan de kosten voor Opdrachtgever zijn. De onderhoudsleverancier factureert rechtstreeks conform de voorwaarden van dat contract aan Opdrachtgever. Dit betekent dat Opdrachtnemer alleen een factuur stuurt in het kader van de fixed fee.

1.5. Administratie

1. Opdrachtnemer houdt van de aan derden verstrekte opdrachten een overzicht bij. In de rapportage dient achteraf verantwoording te worden afgelegd omtrent de verstrekte opdrachten aan derden in het kader van tweedelijns onderhoud en storings².
2. Opdrachtnemer voert over de uitvoering van zijn opdracht een betrouwbare administratie van alle door hem uitgevoerde werkzaamheden binnen de scope van de opdracht. Daarbij geldt dat:
 - De processen en procedures met betrekking tot de uitvoering van de opdracht professioneel worden uitgevoerd;
 - Alle data en informatie over het beheer van de garages eigendom is en blijft van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal hiertoe op eerste verzoek alle relevante informatie, inclusief de originele logboeken en/of transactiebestanden, in een gangbaar (digital) formaat beschikbaar stellen aan Opdrachtgever.
 - Voor de controle van geldstromen geldt de volgende verdeling van werkzaamheden: Elektronische betaaltransacties (pin en creditcard) worden door de Transactieverwerker automatisch uitgelezen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de aansluiting tussen parkeerinkomsten in PMS en gestorte bedrag op rekening. Opdrachtnemer controleert dagelijks of betalingsmogelijkheden functioneren en verricht 1^e lijn preventief onderhoud zodat de kaartlezers te allen tijde functioneren;
 - Jaarlijks vindt door de administrator van de gemeente en de controller een controle plaats op de inrichting van het PMS-systeem.

1.6. Overlegstructuur met opdrachtgever

1. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het organiseren van verschillende overleggen en verzorgt hiervan binnen 7 dagen na de datum waarop een overleg heeft plaatsgevonden de verslaglegging. Hiertoe behoren in ieder geval:
 - Opstartoverleg: voorafgaand aan de start van de uitvoering van de opdracht vangen de opstartwerkzaamheden aan. Hierin wordt het door Opdrachtnemer op te stellen implementatieplan en de opstartplanning doorgesproken. Indien nodig zullen opdrachtnemer en opdrachtgever wekelijks overleggen over voor de opstart relevante zaken;

² Tweedelijns werkzaamheden betreffen onderhoudswerkzaamheden aan parkeerapparatuur/parkeerinstallatie die in de parkeervoorziening worden uitgevoerd door een leverancier of een gespecialiseerde externe partij. Indien onderhoudswerkzaamheden door de beheerder of een daartoe bevoegd persoon binnen de beheerorganisatie kunnen worden uitgevoerd spreekt men van eerstelijns onderhoud of eerstelijns werkzaamheden.

- Startoverleg: de eerste drie maanden van de looptijd van de overeenkomst zullen opdrachtgever en opdrachtnemer elke twee weken overleggen over de opstart en de uitvoering van de overeenkomst;
- Kwartaaloverleg: 1 x per kwartaal (of zoveel vaker als opdrachtgever noodzakelijk vindt) vindt er operationeel overleg en afstemming plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever;
- Evaluatieoverleg / beoordelingsgesprek: elk jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen opdrachtnemer en opdrachtgever waarin onder meer het niveau van de dienstverlening en de bezetting van de garages op de agenda staan. Gespreksonderwerpen daarin zijn onder meer de uitvoering van de opdracht, de rapportages, de bezetting en financiële prestatie van de garages, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.

2. Dienstverlening en beheer

2.1. Management van de dienstverlening

1. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht steeds als “goed huisvader” op te treden. Daarbij is opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het handelen of nalaten te handelen van de voor de uitvoering van de opdracht door haar (direct en indirect zoals bijvoorbeeld leveranciers) ingezette personen;
2. Opdrachtnemer stelt bij de uitvoering van de opdracht de dienstverlening aan de klant centraal en zal de klant steeds proactief en klantvriendelijk benaderen;
3. Opdrachtnemer dient gedurende het gehele jaar 24 uur per dag via telefoon en/of intercom bereikbaar te zijn;
4. Opdrachtnemer zorgt er namens Opdrachtgever voor dat onderhoudscontracten voor lift, speedgate en PMS worden uitgevoerd. Zie voor verdere specificatie de demarcatielijst in bijlage 10;
5. Opdrachtnemer draagt zorg voor een uniforme wijze van beheer. Hiertoe stelt hij instructies op, die bekend zijn bij en nageleefd worden door medewerkers.
6. De instructies geven een beschrijving van de voor het beheer relevante onderwerpen en de handelwijze. Uit de werkinstructie blijkt dat de medewerkers zodanig handelen dat de parkeergarages optimaal blijven functioneren en de parkeerder maximale service krijgt. Alle instructies behoeven vooraf goedkeuring van opdrachtgever; opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inhoud.
De instructie voor de Claxonate (bijlage 14) beschrijft in meer detail het door Opdrachtgever gewenste serviceniveau en kan worden beschouwd als voorzet voor de instructies.
7. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om tussentijds aanpassingen te verlangen, wanneer gewijzigde omstandigheden hierom vragen.
8. Opdrachtgever krijgt het intellectueel eigendom van alle voor de opdracht geschreven instructies;

9. Opdrachtnemer zal, indien een situatie daarom vraagt, actie (laten) ondernemen en melding maken bij opdrachtgever (per e-mail en indien urgent ook telefonisch) en/of in bijzondere gevallen (bijvoorbeeld calamiteiten) ook bij de hulpdiensten;
10. Opdrachtnemer draagt zorg voor een betrouwbare verslaglegging (tijdig, juist en volledig) van de relevante gegevens in dienstrapporten, logboeken en specifieke rapporten.
11. Opdrachtnemer volgt voor correspondentie (direct met klant, indirect via telefoon en/of intercom met klant) een correspondentieprocedure.
12. Voor klachtenafhandeling volgt Opdrachtnemer een klachtenprocedure. Opdrachtnemer legt deze procedure 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 klachtenafhandeling wordt naast de gegevens van de afzender (naam, contactgegevens) bijgehouden of deze binnen de gestelde termijnen is afgehandeld;
13. Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen een proces/werkwijze overeen en stellen deze vast voor de wijze waarop bewonersabonnementen en maandabonnementen kunnen worden aangevraagd, beoordeeld, geregistreerd in PMS verstrekt en ingetrokken. Uitgangspunt daarbij is dat de toetsing op het recht (kenteken, inschrijving op adres) bij de gemeente blijft, evenals de registratie en facturatie in het administratief systeem. Opdrachtnemer maakt het abonnement aan in het PMS en draagt zorg voor de juiste instellingen
14. 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;
15. Opdrachtnemer stelt een BHV-plan beschikbaar bij aanvang van zijn werkzaamheden.

2.2. Beheer vanuit de meldkamer

1. Beheer vanuit de meldkamer omvat:
 - Bediening van de Parkeerapparatuur met de centrale verwerkingseenheid. Hiermee kunnen alle voorkomende taken worden verricht, zoals controle op abonnementsrechten, controle op geldigheid ticket, bediening in- en uitritterminals en betaalautomaten van de parkeergarages, wijzigen van de wisselstrook.
 - Intercomverbinding. Er is een spreek-luisterverbinding met alle terminals betaalautomaten en deurlezers. Alle intercom oproepen worden direct doorgeschakeld naar de meldkamer en zijn voorzien van een camera.
 - Camerabeelden. Er is een beeldverbinding met alle in –en uitritterminals, betaalautomaten, en deurlezers. Daarnaast zijn er beveiligingscamera's die op afstand kunnen worden uitgelezen. Voor het gebruik van camerabeeld geldt een cameraprotocol dat opgevolgd dient te worden.
 - In alle parkeergarages is kentekenherkenning. Hiervan dient gebruik gemaakt te worden bij controle op abonnementsrecht, toewijzen verloren kaart en andere meldingen die in het systeem teruggevonden kunnen worden

2. Oproepen via intercom en/of telefoon dienen het gehele jaar 7 dagen per week, 24 uur per dag snel te handelen:
 - 50% van de oproepen moet binnen 30 seconden worden opgepakt;
 - 90% binnen 1 minuut.
 - Alles boven de minuut moet verantwoord worden: welk deel is al weg, wel deel is langer dan 5 minuten.
3. Opdrachtnemer logt de afhandelingstijden van de intercomoproepen en neemt deze op in de kwartaalrapportages.

2.3. ICT en netwerkbeheer

1. Opdrachtgever levert de internetverbinding naar de parkeergarage.
2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het netwerkbeheer binnen de parkeergarages en de verbinding met de meldkamer en zorgt er voor dat deze 99% van de tijd functioneert en van voldoende kwaliteit is om klanten te woord te staan, betalingen te verrichten en andere dienstverlening uit te voeren.
3. Onderdeel van het netwerkbeheer is:
 - Monitoring van verbindingen en indien nodig verbeteren hiervan
 - Bijhouden van netwerktekeningen, onderhouden van switches en verbindingen
 - Oplossen van storingen

2.4. Operationeel beheer

1. 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 operationeel, er kan betaald worden bij de betaalautomaat en bij de uitrit en er kan in- en uitgereden worden) is;
2. Het 1e lijn onderhoud voor parkeerapparatuur en installaties bestaat onder andere uit de volgende werkzaamheden:
 - Het reinigen van de apparatuur;
 - Het reinigen van de ticketprinter;
 - Het resetten van een specifiek apparaat;
 - Het aanvullen van papierrollen ten behoeve van tickets en kwitanties;
 - Het reinigen van kaartlezers;
 - Het wisselen van modulaire onderdelen;
 - Het opvragen van storingen in het managementsysteem;
 - Het bijwerken van tellerstand
 - Contractmanagement naar leverancier PMS-systemen.
3. Opdrachtnemer verzorgt indien nodig, de aanwezigheid van minimaal de volgende (veiligheids)materialen en uitrusting: EHBO-set, afzetlint, communicatiemiddelen, pylonen en startkabels. Bij werkzaamheden die in opdracht van Opdrachtgever worden uitgevoerd, is opdrachtgever hiervoor verantwoordelijk.
4. Technische ruimten, waar installaties staan, mogen enkel gebruikt worden voor de huisvesting van de techniek. Parkeervakken moeten te allen tijden beschikbaar zijn. Hier mogen geen andere zaken dan motorvoertuigen van betalend klanten op geparkeerd worden.

5. Ten behoeve van schoon, heel en veilig voert Opdrachtnemer controlerondes uit, ten minste gecontroleerd wordt op:
 - Aanwezigheid en verwijderen van vervuiling;
 - Legen van prullenbakken, aanbieden vuilcontainers
 - Staat van bebording en bewegwijzering (heel, compleet);
 - Staat van de lift: functioneren (lift komt) en schoon
 - Staat van de camera's en eventueel wegnemen van opnamebelemmeringen; dit geldt ook voor kentekencamera's.
 - Overige gebreken/onregelmatigheden aan gebouwen en/of installaties
 - Tellen van het aantal geparkeerde voertuigen en deze controleren met de tellerstand in de parkeerapparatuur. Dit gebeurt tenminste wekelijks en vaker indien het vermoeden bestaat dat de werkelijke bezetting afwijkt van de bezettingsgraad die wordt aangegeven door het parkeermanagementsysteem of indien er door een storing een boom open is geweest.
 - Nooddeuren controleren;
 - Controle op het functioneren van de laadpalen indien aanwezig;
 - Controle op gebruik volgens de algemene voorwaarden en het waarschuwen bij overtredingen van de algemene voorwaarden. Het gaat om situaties als: Illegaal gestalde voertuigen, Voertuigen die langer staan dan de overeengekomen parkeerduur; Onbevoegd aanwezige personen;
Bij herhaling van overtredingen maakt Opdrachtnemer hiervan melding aan Opdrachtgever.
6. De controlerondes vinden tenminste twee keer per week plaats met tenminste twee tussenliggende dagen. Geconstateerde gebreken of afwijkingen worden zoveel als mogelijk direct tijdens de controleronde opgepakt. Het herstellen van gebreken of afwijkingen die buiten het takenpakket van Opdrachtnemer liggen worden direct gemeld bij opdrachtgever via email.
7. Van elke controleronde wordt een rapport opgemaakt waarin de bijzonderheden (afwijkingen ten opzichte van de gewenste situatie (de gestelde norm), alsmede de genomen corrigerende maatregel) worden gemeld. Deze rapportages worden gestructureerd en in digitale vorm op verzoek aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Dit kan met een kruisjeslijst met ruimte voor opmerkingen bij bijzonderheden.

2.5. Storingsherstel

1. In geval van storingen en calamiteiten geldt dat er direct op gereageerd dient te worden door de melding die via de intercom binnen komt. Indien de storing niet vanaf afstand te verhelpen is, dient er binnen een uur een medewerker ter plaatse te zijn om de storing te verhelpen. Indien de bezoeker of abbonementhouder zelf geen rol heeft gehad in de oorzaak van de storing dient er vanuit de meldkamer gezorgd te worden dat deze bezoeker binnen 10 minuten de parkeergarage kan verlaten.
2. 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.

3. 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.
4. Het overzicht wordt (ten minste eens per kwartaal) in de vorm van een digitaal bestand aan opdrachtgever beschikbaar gesteld als bijlage van de managementrapportage;
5. Opdrachtnemer verzorgt op basis van het overzicht een rapportage waaruit de bedrijfstijd (zoals bedoeld in punt 1) blijkt;

2.6. Calamiteiten en Schade

1. In geval van schade (bijvoorbeeld door aanrijding) doet Opdrachtnemer al het nodige voor een correcte afhandeling, zoals:
 - Inschakelen van hulpdiensten indien nodig;
 - Invullen van een schadeformulier indien er schade is aan de parkeervoorziening;
 - zorgen voor de veiligheid;
 - inschakeling van diensten voor reparatie van de schade;
 - tijdelijke maatregelen;
 - melden bij de Opdrachtgever met alle nodige informatie om deze financieel (o.a. aansprakelijkheid, verzekering) af te handelen.
2. Spoedeisende zaken m.b.t. onveilige situaties en/of incidenten worden direct bij Opdrachtgever gemeld.
3. In het geval van een brand of bommeldingen of wanneer een ontruiming nodig is, zorgt Opdrachtnemer hiervoor.
4. Opdrachtnemer zorgt voor een BHV-plan en BHV-oefeningen en stemt indien nodig af met de Brandweer.
5. Opdrachtnemer is verplicht te beschikken over verschillende protocollen en technische systemen voor (nood)situaties.
6. Opdrachtnemer beschikt over een specifiek team dat handelt en waarmee Opdrachtgever communiceert in het geval van een noodsituatie.

2.7. Schoonmaakwerkzaamheden

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (laten) verrichten van schoonmaakwerkzaamheden. De werkzaamheden zijn nader gespecificeerd in tabel A en betreffen onder andere:
 - Controle op de staat van de garages qua schoonmaak (o.m. tijdige lediging afvalbakken, opruimen zwerfvuil, verwijderen van posters, stickers etc., schoonmaak vloeren, verwijderen spinrag, afhandeling meldingen van verontreinigingen);
 - Afvalcontainers op de juiste wijze (en dagen) aanbieden
 - Het vegen van de parkeervloeren en verwijderen van losliggende vuil;
 - Het schrobben van de (gecoate) delen van de parkeervloeren;
 - Het verwijderen van olievlekken en aangekoekt vuil
 - Het wassen van beglazing en loopdeuren;

- Het wekelijks schoon maken van parkeerapparatuur conform instructie PMS-leverancier.
 - Het ondernemen van acties bij gebreken en bijzonderheden (bijvoorbeeld direct (laten) verwijderen van hinderlijke vervuiling);
2. Storende activiteiten, waarbij hulpmiddelen als veegmachines, schrobmachines, hoogwerkers en ladders nodig zijn, dienen zoveel als mogelijk in daluren plaats te vinden. Er zijn geen schrob-zuig machines aanwezig. Opdrachtnemer dient deze aan te schaffen. Indien de Overeenkomst eindig is OG bereid deze machines tegen een redelijke prijs over te nemen.
 3. Het onderhoud en de afschrijving van de schrob-zuigmachine(s) dient inbegrepen te zijn in de prijs van de schoonmaak. Er dient een logboek bijgehouden te worden van het gebruik van de schoonmaakmachine. Opdrachtnemer dient voor eigen rekening gebruik te maken van schoonmaakmiddelen. Het afzetten van vloeren is gedeeltelijk mogelijk, mits overeengekomen waarschuwborden worden geplaatst.
 4. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze pro actief optreedt om verbeteringen van het schoonmaakniveau te bewerkstelligen.
 5. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een externe controle te laten doen indien er twijfel is over de kwaliteit van de schoonmaak. Indien deze controle leidt tot een negatieve beoordeling is de volgende controle voor rekening van Opdrachtnemer.

Tabel A: specificatie schoonmaakwerkzaamheden (minimale vereisten)

Element	Handeling	Frequentie Claxonate	Frequentie Stadhuispleingarage
De hele garage, rondom in- en uitgang, liften en trappenhuis en omgeving prullenbakken	Verwijderen van zwerfvuil, glasscherven en vegen van oppervlaktes Verwijderen kauwgom	2x per week 2x per jaar (kauwgom)	3x per week 2x per jaar (kauwgom)
Tijdens de schoonmaakwerkzaamheden geconstateerde gebreken en/of onregelmatigheden (ook vandalisme en inbraak)	Melden aan beheerder/meldkamer	2x per week	3x per week
Prullenbakken	Ledigen Buitenzijde reinigen met vochtige doek Binnenzijde reinigen met hogedrukspuit	2x per week (ledigen) 1x per 2 weken (reinigen buitenzijde) 1x per jaar (reinigen binnenzijde)	3x per week (ledigen) 1x per 2 weken (reinigen buitenzijde) 1x per jaar (reinigen binnenzijde)
Afvalcontainers buiten zetten	Op juiste dat	1x per week of 1x per 2 weken	1x per week of 1x per 2 weken
Lift, trappenhuis, (nood)deuren	Vloer en trap dweilen Afnemen trapleuningen Stijl en deuren handmatig afnemen Binnenkant lift handmatig reinigen	1x per 2 weken	1x per 2 weken
Parkeersystemen, betaal-automaten, slagbomen	Met vochtige doek afnemen	1x per week	1x per week
Trottoir, rijbanen, eilanden, in-en uitgang (niet overdekt)	Sputten met water	2x per jaar (dak)	1x per maand
Parkeervloeren, rijbanen, in/uitritten (overdekt)	Schrob/dweilmachine Reinigen olie/vloeistofvlekken en het verwijderen van achtergebleven grit	1x per maand en direct na waarneembare zware vervuiling	1x per maand en direct na waarneembare zware vervuiling
Parkeervloeren, rijbanen, in/uitritten (overdekt en onoverdekt)	Verwijderen olievlekken waaronder strooien/verwijden van absorptiekorrels	Binnen 3 dagen na constatering	Binnen 3 dagen na constatering
Eilanden	Met vochtige doek afnemen	1x per maand	1x per maand
Rangeerkasten/brandhaspels/co- en lpg-melders/rookmelders	Verwijderen van stof en met vochtige doek afnemen	1x per maand	1x per maand
Noodtrappenhuis	Vegen	nvt	1x per maand
Verharding, muren, vangrails	Verwijderen vogelpoep en groene aanslag d.m.v. hogedrukreiniging	1x per maand?	Alleen bij ernstige vervuiling
Glazenwassen	Glazen wassen	1x per kwartaal	1x per maand
Wayfinding / bebording	Met vochtige doek afnemen van aanduiding/routeborden/bebording	1x per kwartaal	1x per kwartaal
In- en uitgangen, hoogteportalen	Reinigen speedgates en hoogteportalen	1x per kwartaal	1x per kwartaal
Armaturen verlichting	Met vochtige dek afnemen	2x per jaar	2x per jaar
Goten en putten	Doorsputten goten en putten, reinigen putten	4x per jaar	2x per jaar
Ventilatiroosters, leidingen en buizen	Verwijderen van stof	1x per jaar	1x per jaar
Calamiteiten	Extra inzet in overleg	Op afroep	Op afroep

3. Rapportages en informatie

1. Opdrachtnemer rapporteert eenmaal per kwartaal over de voortgang en de resultaten. De rapportage wordt uiterlijk in de vierde week van het volgende kwartaal aangeleverd, en tenminste een week voorafgaand aan het overleg. De rapportage dient in digitale vorm beschikbaar te worden gesteld.
2. De rapportage geeft inzicht in ontwikkelingen per maand over tenminste de volgende punten en per garage:
 - Bijzonderheden (bijvoorbeeld incidenten bij uitvoering van beheerstaken) en knelpunten die voor de uitvoering van de Overeenkomst van belang zijn
 - Bijzonderheden ten aanzien van het gebruik van de locaties. Zoals: verstoringen, illegaal gestalde voertuigen, oneigenlijk gebruik;
 - Gemiddelde bezetting per dag en per uur (in absolute aantallen en percentages)
 - Aantal parkeerbewegingen, uitgesplitst naar kortparkeerders en abonneementhouders.
 - Omzet kortparkeren
 - Aantal intercomoproepen verdeeld onder type oproep en afhandeltijd.
 - Aantal gebruikte waardekaarten, per type kaart.
 - Aantal actieve abonnementen
 - Gemiddelde parkeerduur (kortparkeerders)
 - Aantal verkochte dagkaarten (aantal keer dat het maximumtarief is afgerekend)
 - Operationele handelingen zoals: aantal handmatige slagboomopeningen per locatie, aantal boombreuken per locatie;
 - Uitgevoerde tweedelijns onderhoudswerkzaamheden aan het PMS met reden;
 - Uptime per parkeergarage en een overzicht met storingen die impact hebben op een succesvolle parkeeractie (inclusief betalingen) en de wijze waarop die zijn verholpen.
 - Overige maatregelen ter verbetering van de dienstverlening, die op initiatief van Opdrachtnemer zelf zijn geïnitieerd;
 - Een overzicht met bijzonderheden en/of adviezen aan de Opdrachtgever met betrekking tot het functioneren en de technische staat van de gebouwen en installaties.
 - De Opdrachtnemer rapporteert aan de Opdrachtgever over het aantal en de aard van de klachten en signalen en de afhandeling daarvan.
 - Verantwoording over aan derden verstrekte opdrachten.
3. In de kwartaalrapportage wordt de gevraagde informatie geleverd over de betreffende periode en vergeleken met de periode daarvoor. De opbouw begint bij aanvang opdracht.
4. De kwartaalrapportage wordt in digitale vorm beschikbaar gesteld en dient eenvoudig leesbaar en compact te zijn (geen data, maar informatie).
5. Opdrachtgever kan rapportages opvragen bij Opdrachtnemer t.b.v. het controleren van
 - de inkomsten kortparkeren conform opgave uit PMS-systeem met de bankontvangsten
 - het aantal abonnementen conform opgave uit PMS-systeem met de abonnementenadministratie bij de gemeente.



Bezoekadres

Purmersteenweg 42
1441 DM Purmerend

Postadres

Postbus 15
1440 AA Purmerend

Telefoon & e-mail

(0299) 452 452
info@purmerend.nl

[purmerend.nl](https://www.purmerend.nl)