

Programma van eisen

Onderwerp: **Vervangen parkeerautomaten**

Klant: **Gemeente Noordwijk**

Datum: **15-7-2022**

Versie: **0.1**



Nummer	Categorie	Omschrijving	Soort
	Algemeen		
1	Algemeen	De Inschrijver zal zich bij de uitoefening van de dienstverlening te allen tijde houden aan de Nederlandse en lokale wet- en regelgeving.	Knock-out eis
2	Algemeen	De scope omvat alle leveringen, diensten en werkzaamheden die nodig zijn om de huidige Parkeerautomaten te vervangen en een bedrijfszekere werking te garanderen van de te plaatsen Parkeerautomaten. Dit bestaat ten minste uit: - Het verwijderen en milieuvriendelijk afvoeren van de bestaande Parkeerautomaten; - Het definitief herstellen van straatwerk waar Parkeerautomaten worden verwijderd; - Het veilig opheffen van de energieaansluitingen welke komen te vervallen; - Het verzorgen van een deugdelijke aarding voor iedere automaat; - Het uitvoeren van een Factory Acceptance Test (FAT) in Nederland; - Het leveren, plaatsen, aansluiten en in bedrijf stellen van de automaten conform dit PVE; - Het uitvoeren van een Site Acceptance Test (SAT); - Het verwerken van revisie- en beheergegevens conform de eisen van gemeente Noordwijk; - Het aanvragen en verzorgen van (her)aansluiting op het energie- of OV-net inclusief het aanvragen van alle benodigde vergunningen en het doen van WION-meldingen; - Het aanvragen en inrichten en in standhouden van beveiligde dataverbindingen voor betalingen en managementinformatie; - Het aanbieden en onderhouden van een volledig webbased managementomgeving; - Het garanderen van de vereiste beschikbaarheid van de Parkeerautomaten; - Het inrichten en uitvoeren van 2e lijns preventief en correctief onderhoud; - Het actief bijdragen aan de communicatie rondom kentekeninvoer en gebruik van de nieuwe Parkeerautomaten; - Het voldoen aan de eisen gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en het privacy reglement van de gemeente Noordwijk.	
2	Algemeen	Opdrachtgever vereist zo veel als mogelijk het gebruik van in de markt verkrijgbare standaard componenten en de toepassing van standaardoplossingen boven maatwerk.	Knock-out eis
3	Algemeen	Alle communicatie dient in de Nederlandse taal te geschieden (technische documentatie mag in het Engels geschreven zijn).	Knock-out eis
4	Algemeen	De Inschrijver levert een begrijpelijke Nederlandstalige handleiding bij de automaten.	Knock-out eis

5	Algemeen	Het systeem dient te voldoen aan de geldende richtlijnen en normen. Hier is in hoofdlijn van toepassing (niet limitatief): a) NEN-EN 12100 2010 ; b) NEN 1010; c) NEN-EN 2006/95/EG; d) NEN 13857:2008; e) EMV-2; f) NEN-EN 12414; g) NEN-EN 14450:2005;	Knock-out eis
6	Algemeen	Bij onderhoud en installatie dient de Inschrijver aan alle in Nederland geldende wetgeving te voldoen, zoals ARBO-, veiligheidsregels et cetera.	Knock-out eis
7	Algemeen	Voor de te verzamelen gegevens (zoals kentekens) dient de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht te worden genomen. De inschrijver dient een verwerkersovereenkomst aan te gaan met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever levert deze verwerkersovereenkomst aan (BIJLAGE)	Knock-out eis
8	Algemeen	De Inschrijver dient het systeem vallend onder deze aanbesteding met de uiterste zorgvuldigheid en correctheid te leveren, installeren en onderhouden.	Knock-out eis
9	Algemeen	De te leveren parkeerautomaten, inclusief het bijbehorende beheersysteem en eventuele aanvullende hard- en software vormen een volledig operationeel en integraal systeem.	Knock-out eis
10	Algemeen	De parkeerautomaten zijn tenminste zodanig vandalismebestendig dat het niet mogelijk is om onderdelen, die vereist zijn voor het aankopen van een parkeerrecht, zonder hulpmiddelen te beschadigen. Inschrijver dient hier een testrapport van de overleggen bij inschrijving.	Knock-out eis
11	Algemeen	Bediening en onderhoud dienen te allen tijde plaats te kunnen vinden op een wijze die voldoet aan de wettelijke eisen en algemene normen met betrekking tot veiligheid en gezondheid.	Knock-out eis
12	Algemeen	De Inschrijver dient alle aanvullende werkzaamheden die niet genoemd zijn in het PvE, maar redelijkerwijs tot de beoogde leveringsomvang mogen worden gerekend, te benoemen in haar voorstel en zonder additionele vergoeding uit te voeren.	Knock-out eis
13	Algemeen	De Inschrijver verzorgt een Factory Acceptance Test (FAT) alvorens de automaten naar Noordwijk kunnen worden getransporteerd.	
14	Algemeen	De Inschrijver stemt er mee in dat hij een FAT document opstelt en ter goedkeuring aanbiedt aan de opdrachtgever. Het document dient uiterlijk 2 weken voor de FAT aangeleverd te zijn.	Knock-out eis
15	Algemeen	De Inschrijver verzorgt een Site Acceptance Test (SAT) om tot acceptatie van de geleverde en geïnstalleerde automaten te komen.	

16	Algemeen	De Inschrijver stemt er mee in dat hij een SAT document opstelt en ter goedkeuring aanbiedt aan de opdrachtgever. Het document dient uiterlijk 2 weken voor de SAT aangeleverd te zijn	Knock-out eis
17	Algemeen	Er is pas sprake van acceptatie door de Opdrachtgever als zowel het FAT- als het SAT-document zijn ondertekend en er geen sprake meer is van restpunten die het primaire proces verstoren.	
18	Algemeen	Onderdeel van de beoordeling van de inschrijving is een Planning. Deze planning dient mininaal de volgende elementen te bevatten: - een duidelijke WBS (Work Breakdown Structure) met daarin in ieder geval aandacht voor de productietijd van de parkeerautomaten, de aansluitingen door de netbeheerder en de eventueel benodigde vergunningen - een duidelijk kritisch pad - herkenbare mijpalen - duidelijk onderscheid tussen taken van de Inschrijver en de Opdrachtgever - een risico analyse met een weging van kans en ernst van het risico en de daaruit voortvloeiende maatregelen. De planning wordt daarnaast beoordeeld op: - de uiteindelijke opleverdatum - of de planning realistisch is - welke verantwoordelijkheid de Inschrijver neemt om de planning ook echt te gaan halen	EMVI-criterium
19	Algemeen	Onderdeel van de beoordeling van de inschrijving is een Demo. Bij deze demo worden de volgende onderwerpen behandeld. De demo richt zich op het proces voor de klant en mag eventueel in een online sessie worden gehouden. Per onderwerp is aangegeven waarop de Opdrachtgever de beoordeling laat plaatsvinden. Gebruikersinterface: - wijze waarop de gebruikersinterface de overgang naar kentekeninvoer ondersteunt - klant- en gebruiksvriendelijkheid van de gebruikersinterface - duidelijkheid en leesbaarheid/ begrijpelijkheid van de teksten en instructies Transactie- en processnelheid: - wijze waarop de gebruikersinterface het aankoopproces zo kort mogelijk maakt - reactiesnelheid van het scherm op de invoer - duidelijkheid bij de overgang van touch screen naar betaalterminal Functies met toegevoegde waarde voor parkeren in Noordwijk - aansluiting bij de verordening	EMVI-criterium

20	Algemeen	De Inschrijver levert ondersteuning bij de communicatie naar de burgers van Noordwijk. Als onderdeel van de Inschrijving levert de Inschrijver een communicatieplan dat ondersteunt bij de acceptatie van parkeren op basis van kenteken. De Opdrachtgever boordeelt dit plan op de volgende onderdelen: - samenwerking met de afdeling Communicatie van de gemeente - wijze waarop de communicatie aanpak aansluit bij de doelgroepen voor Noordwijk - wijze waarop de Inschrijver de communicatie vormgeeft of laat geven Het communicatieplan inclusief een stelpost van €10.000 aan communicatiemiddelen wordt als optie geprijsd in de Inschrijvingsstaat	EMVI-criterium
	Apparatuur		
21	Apparatuur	De Inschrijver garandeert een systeembeschikbaarheid tijdens reguleringstijden van 99,8% of hoger van de individuele automaten, het beheersysteem en de netwerkverbindingen. De beschikbaarheid wordt per kwartaal beoordeeld. Hiervoor levert de Inschrijver binnen twee weken na het verstrijken van het kwartaal een rapportage die wordt gegenereerd vanuit de beheeromgeving. Een automaat is voor dit artikel 'niet beschikbaar' als er geen parkeertransactie kan worden geactiveerd en afgerekend. Schade door derden, storingen bij de betaalinstelling, bank of datanetwerkprovider worden hierbij niet tot de verantwoordelijkheid van de Inschrijver gerekend. Dekkingsproblemen van het datanetwerk vallen wel binnen de invloedssfeer van de Inschrijver. Voor iedere automaat die deze beschikbaarheid niet haalt wordt een boete geheven van € 250,- per kwartaal.	Boeteregeling
22	Apparatuur	De apparatuur dient modulair van opbouw te zijn. Het herstel van storingen of schades dient snel te kunnen verlopen door uitwisseling van modules.	Knock-out eis
23	Apparatuur	De ontgrendeling van de apparatuur voor dagelijks onderhoud dient elektronisch te functioneren. Doel hiervan is het aantal sleutels te beperken. Alleen in noodsituaties (lege accu, geen netspanning) dient een gecertificeerde moedersleutel als back-up de automaat te kunnen openen. Het beheersysteem dient de openingen te loggen. Hierbij dient ook de gebruikte pas of sleutel te worden opgeslagen.	Knock-out eis
24	Apparatuur	De apparatuur wordt geplaatst op stabiele fundaties. De wijze van montage dient vandalismebestendig te zijn. Wel moet voor personen met de juiste (nood)sleutels, demontage eenvoudig mogelijk zijn. Het is de Inschrijver toegestaan de bestaande fundaties van de huidige parkeerautomaten te hergebruiken.	Knock-out eis
25	Apparatuur	Apparatuur dient minimaal 8 jaar corrosievrij te blijven zonder onderhoud aan de behuizing. De inschrijver wordt hierbij geattendeerd op het zeeklimaat van Opdrachtgever. In die gevallen waar automaten binnen deze termijn toch corrosieverschijnselen vertonen, draagt de Inschrijver zorg voor kosteloos herstel. Herstel dient zowel mechanisch als esthetisch naar tevredenheid van de Opdrachtgever te worden uitgevoerd.	Knock-out eis

26	Apparatuur	De apparatuur dient te zijn voorzien van een anti-grafiti coating.	Knock-out eis
27	Apparatuur	De Inschrijver garandeert dat alle componenten gedurende de looptijd van het onderhoudscontract voor marktconforme tarieven leverbaar blijven.	Knock-out eis
28	Apparatuur	De parkeerautomaten dienen te zijn voorzien van een lichtbak met (een) energiezuinige lichtbron(en). De tijden dat de lichtbak brandt dient zowel via een tijd klok als een schermershakelaar instelbaar te zijn.	Knock-out eis
29	Apparatuur	De automaat dient voldoende ruimte te bieden om een onbemeterde aansluiting door de netbeheerder mogelijk te maken.	Knock-out eis
30	Apparatuur	Alle automaten dienen te zijn voorzien van een aardpen waarbij de aardverspreidingsweerstand voldoende laag moet zijn voor de toegepaste overstroombeveiliging. Daar waar deze aarde ontbreekt of de vereiste weerstandswaarde niet wordt gehaald, dient de Inschrijver daar in te voorzien. De Inschrijver levert van iedere automaat een metingsrapport waarmee dit wordt aangetoond.	
31	Apparatuur	Bij schade aan de automaat dient deze eenvoudig te kunnen worden verwijderd of veiliggesteld zonder dat de energieaansluiting los hoeft te worden gekoppeld. Bijvoorbeeld met een stekkerverbinding (voor zover mogelijk binnen de NEN1010).	Knock-out eis
32	Apparatuur	De apparatuur dient te voorzien in een duidelijke aanduiding voor een zonenummer van het NPR voor belparkeren. Het aanbrengen van de zonenummering is onderdeel van de leveringen.	Knock-out eis
	Apparatuur	De Inschrijver dient de Opdrachtgever te ondersteunen in het aansluiten van de parkeerautomaten op het NPR.	
33	Apparatuur	Het moet mogelijk zijn de parkeerautomaten te voorzien van een, door een eerstelijns monteur monteerbare, vuurwerkbeschermkap met een gelijksluitend slot. Inschrijver garandeert dat ook wanneer de parkeerautomaat is losgekoppeld van de accu, de vuurwerkbeschermkap aan de automaat bevestigd kan worden. Vuurwerkkappen zijn vooralsnog geen onderdeel van de leveringsomvang, maar er wordt wel gevraagd een eenheidsprijs aan te bieden in de inschrijvingsstaat.	Knock-out eis
34	Apparatuur	Alle vuurwerkbeschermkappen hebben een gelijk sluitend slot, waarbij één sleutel alle vuurwerkbeschermkapsloten opent, echter, geen van de parkeerautomaten kan geopend worden met een vuurwerkbeschermkap sleutel.	Knock-out eis
35	Apparatuur	De automaten dienen onbemeterd op het energienet te worden aangesloten. Hierbij onderneemt de inschrijver alle benodigde acties om de aansluitingen aan te vragen en te (laten) realiseren. De netbeheerder dient ook alle tekenwerk van de aansluitingen digitaal aan te leveren.	Knock-out eis

36	Apparatuur	Een aantal automaten zijn aangesloten op het OV-net (zie inschrijvingsstaat). Ook deze aansluitingen dienen te worden hergebruikt.	Knock-out eis
37	Apparatuur	De inschrijver levert alle digitale informatie aan om de parkeerautomaten op te nemen in het gemeentelijk beheersysteem (EAN codes aardingrapporten, keuringrapporten)	Knock-out eis
38	Apparatuur	De automaten werken op basis van atoomtijd. Het geheel van automaten en managementsysteem werken allemaal met dezelfde tijd	Knock-out eis
39	Apparatuur	De parkeerautomaten zijn voorzien van een kleurendisplay of -beeldscherm. Vanuit een normale positie van een gemiddeld persoon (lengte, 1m74cm) is het scherm goed afleesbaar en, voor zover het een aanraakgevoelig scherm betreft, bedienbaar.	Knock-out eis
40	Apparatuur	Het display of beeldscherm is onder alle omstandigheden goed afleesbaar; dit geldt onverminderd bij direct invallend (zon)licht.	Knock-out eis
41	Apparatuur	Het display of beeldscherm is tenminste zodanig bestand tegen vandalisme dat het onmogelijk is om zonder hulpmiddelen het scherm te beschadigen.	Knock-out eis
42	Apparatuur	Het display of beeldscherm wordt geactiveerd als de parkeerder een transactie wenst te doen; Indien het scherm gedurende een instelbare tijd niet wordt gebruikt, wordt het scherm ge-deactiveerd.	Knock-out eis
43	Apparatuur	De parkeerautomaat meldt alle relevante technische statusinformatie direct naar het managementsysteem. De volgende statussen zijn daarbij minimaal mogelijk: • Status oké (hoeft niet direct / permanent) • Behuizing geopend • Technische storing • Voedingsspanning aanwezig (hoeft niet direct / permanent) • Voedingsspanning niet aanwezig • Niveau acculading (hoeft niet direct / permanent) • Accuspanning te laag • Papiermeldingen	Knock-out eis
44	Apparatuur	De automaat dient alle onderhoudshandelingen en statusveranderingen die tot een elektrisch signaal leiden te loggen te loggen. De data worden ook naar het managementsysteem verzonden. Overige handelingen en statusverandering dienen handmatig toegevoegd te kunnen worden.	Knock-out eis
45	Apparatuur	Kwitantie- en/of ticketrollen dienen bij alle weersomstandigheden vochtvrij te blijven.	Knock-out eis
46	Apparatuur	Het display van de betaalmodule is in het donker en in direct zonlicht onverminderd afleesbaar.	Knock-out eis
47	Apparatuur	De apparatuur dient, per bestelling, zonder meerprijs in een door de Opdrachtgever gewenste RAL-kleur te kunnen worden geleverd.	Knock-out eis

48	Apparatuur	Automaat dient te voorzien in het proces van parkeren met kentekeninvoer. Het moet wel mogelijk zijn om bij de automaat een betaalbewijs te ontvangen of aan te vragen.	Knock-out eis
49	Apparatuur	De automaat dient zowel tickets (afhankelijk van uw voorstel bij de voorgaande eis) als kwitanties te kunnen produceren. Hierbij bestaat een ruime vrijheid om de layout van de tickets zelf te bepalen. De producten dienen minimaal 30 dagen leesbaar te zijn.	Knock-out eis
50	Apparatuur	Alle gegevens worden opgeslagen op beveiligde wijze, onafhankelijk van stroomvoorziening of defecte componenten.	Knock-out eis
Parkeerregulering			
51	Parkeerregulering	Het parkeerproces bij de Opdrachtgever verloopt volledig op basis van kenteken.	Knock-out eis
52	Parkeerregulering	De automaten dienen de invoer van ieder willekeurig kenteken mogelijk te maken. Bij gegevensinvoer, kentekeninvoer, dient de parkeerder minimaal te kunnen kiezen uit de letters A t/m Z en de cijfers 0 t/m 9.	Knock-out eis
53	Parkeerregulering	De automaten dienen elk in Nederland toegepast parkeerregime te kunnen ondersteunen. De inschrijver dient hierbij naast normaal fiscaal parkeren minimaal rekening te houden met parkeerduurbeperking, Stop & Shop, (dynamisch) gedifferentieerde tarieven, dagkaarten en bloktijden.	Knock-out eis
54	Parkeerregulering	De parkeerautomaat moet de parkeerder de mogelijkheid kunnen bieden om een toekomstig parkeerrecht aan te schaffen. De te ondersteunen producten zijn hierbij de parkeerrechten voor een bepaalde duur met een zelfgekozen startmoment. De inschrijver is niet verantwoordelijk voor de fysieke beschikbaarheid van een parkeerplaats van een in de toekomst gekocht parkeerrecht	Knock-out eis
55	Parkeerregulering	Bij overbetaling dient het parkeerrecht verlengd te worden tot de volgende reguleringsperiode.	Knock-out eis
56	Parkeerregulering	Het ticket (indien van toepassing) moet minimaal de volgende gegevens laten zien: startdatum, einddatum, bedrag, begintijd, eindtijd, locatie , automaatnummer, rayonnaam, ticketnummer, soort product en kenteken voertuig.	Knock-out eis
Betaalverkeer			
57	Betaalverkeer	Het betaalproces bestaat uit logisch opeenvolgende processtappen.	Knock-out eis
58	Betaalverkeer	De volledige afwikkeling van een parkeertransactie dient een zo kort mogelijke tijd te kennen. De opdrachtgever hanteert een maximale doorlooptijd van 40 seconden.	Knock-out eis
59	Betaalverkeer	De gebruiker wordt duidelijk gevraagd de voorgestelde transactie te accepteren. De feitelijke betaling/ transactie mag pas na deze bevestiging worden doorgevoerd.	Knock-out eis
60	Betaalverkeer	De betaalmodules dienen gecertificeerd zijn volgens de PCI en EMV-2 richtlijnen;	Knock-out eis
61	Betaalverkeer	De gebruiker dient te kunnen betalen met bankpassen, creditcards, smartphones en -horloges of soortgelijk met NFC-functionaliteit. Hierbij moet het proces van invoeren van de pincode ook worden ondersteund.	Knock-out eis

62	Betaalverkeer	De betalingen aan de parkeerautomaat dienen te kunnen worden verricht middels bankpassen van Maestro of V PAY, maar ook met Visa Debit en Debit Mastercard, zodat niet alleen met Nederlandse bankpassen, maar ook de gangbare bankpassen van andere Europese landen (in het bijzonder Duitsland en België) aan de parkeerautomaat kunnen betalen.	Knock-out eis
63	Betaalverkeer	De parkeerautomaten mogen geen betaalmogelijkheid meer hebben voor cash-betalingen.	Knock-out eis
64	Betaalverkeer	Het betaalproces is bij iedere processtap te annuleren waarbij de parkeerautomaat terugkeert naar het startscherm waarbij de gebruiker wel een melding ziet dat de transactie werd afgebroken;	Knock-out eis
65	Betaalverkeer	De gebruiker dient te kunnen kiezen welke parkeertijd hij/zij selecteert, maar moet ook een bedrag kunnen kiezen. Zowel tijd als geld dienen in duidelijke stappen verhoogd of verlaagd te kunnen worden.	Knock-out eis
66	Betaalverkeer	Het dient mogelijk te zijn een parkeertransactie aan te gaan die zich over meerdere dagen uitstrekt. De gebruiker dient hier wel een duidelijke melding van te krijgen. In zones waar een parkeerduurbepending geldt, dient deze functie te uitgeschakeld te kunnen worden.	Knock-out eis
	Gebruikerinterface		
67	Gebruikerinterface	De gebruikersinterface biedt de gebruiker bij iedere stap een helpfunctie.	Knock-out eis
68	Gebruikerinterface	De gebruikersinterface biedt de mogelijkheid om bij aanvang van het aankoopproces een taalkeuze te maken (tenminste Nederlands, Duits, Engels en Frans) voor de instructies en informatieschermen.	Knock-out eis
69	Gebruikerinterface	De gebruikersinterface toont op ieder moment de juiste tijd in uren en minuten.	Knock-out eis
70	Gebruikerinterface	De gebruikersinterface biedt de mogelijkheid om teksten ((hoofd)letters, cijfers en leestekens) en afbeeldingen te tonen.	Knock-out eis
71	Gebruikerinterface	Teksten en afbeeldingen in de gebruikersinterface zijn vrij instelbaar.	Knock-out eis
72	Gebruikerinterface	Voor het toegepaste kleurendisplay, zijn de kleuren die gebruikt worden in de gebruikersinterface vrij instelbaar.	Knock-out eis
73	Gebruikerinterface	De reactietijd van de gebruikersinterface bij een keuze is maximaal 0,5 seconde.	Knock-out eis
74	Gebruikerinterface	Voor acties die enige tijd vragen, zoals het printen van een ticket en/of transactiebon, biedt de gebruikersinterface de mogelijkheid om een statusscherm te tonen.	Knock-out eis
75	Gebruikerinterface	Bij iedere stap in het proces is het mogelijk om een stap terug te gaan en/of een correctie uit te voeren.	Knock-out eis
76	Gebruikerinterface	Bij iedere stap in het proces is het mogelijk om het proces af te breken.	Knock-out eis
77	Gebruikerinterface	Wordt het proces ten gevolge van een fout afgebroken, dan wordt een statusscherm met relevante informatie getoond aan de parkeerder.	Knock-out eis

78	Gebruikerinterface	De gebruikersinterface toont bij afronding van het aankoopproces, maar voor betaling een overzicht van het te betalen recht, waarin tenminste de duur van het parkeerrecht en het te betalen bedrag zijn opgenomen.	Knock-out eis
79	Gebruikerinterface	De gebruikersinterface biedt de mogelijkheid om, in geval van een storing (waarbij de display nog functioneert), een afbeelding en/of vrij instelbare tekst te tonen aan de parkeerder (bijvoorbeeld: Parkeerautomaat in storing).	Knock-out eis
80	Gebruikerinterface	Het dient mogelijk te zijn om vrij invulbare boodschappen aan de gebruiker te tonen. Bijvoorbeeld om gsm-parkeren te promoten, de garages aan te bevelen, bezoekers te attenderen op evenementen, etc. De beheerder dient dit zelf te kunnen instellen en aanpassen	Knock-out eis
Beheeromgeving			
81	Beheeromgeving	Inschrijver beheert en host het beheersysteem, waarbij deze garandeert dat het beheersysteem gedurende 365 dagen per jaar voor minimaal 99% beschikbaar is voor gebruik door Opdrachtgever. Indien blijkt dat het beheersysteem minder dan 99% voor gebruik beschikbaar is geweest, dan ontvangt opdrachtgever een vergoeding.	Knock-out eis
82	Beheeromgeving	Alle transactiegegevens worden in de managementomgeving minimaal twee jaar bewaard met in acht name van de uitgangspunten van de AVG. Bij beëindiging van het onderhoudscontract levert de Inschrijver alle aanwezige data op een onafhankelijke datadrager op aan de gemeente. De data die op dat moment aanwezig zijn op de systemen van de Inschrijver, dienen te worden gewist.	Knock-out eis
83	Beheeromgeving	Het inloggen op de beheeromgeving moet via een MFA (Multi Factor Authentication) plaatsvinden.	Knock-out eis
84	Beheeromgeving	Bij een eventuele storing aan het beheersysteem tijdens reguleringsuren, dient dit binnen 1 uur hersteld te zijn. Als dit niet het geval is dan wordt dit gezien als het niet beschikbaar zijn van het systeem en leidt dit tot een boete. De boete wordt per kwartaal verrekend en bedraagt € 250,- per incident (langer dan 1 uur buiten bedrijf). Onderhoud dient te allen tijde buiten de reguleringsuren plaats te vinden.	Boeteregeling
85	Beheeromgeving	Vanuit het beheersysteem kunnen alle instellingen van de automaten worden ingesteld, aangepast en naar de automaat worden verzonden.	Knock-out eis
86	Beheeromgeving	Periodiek verzenden de automaten alle parkeerdata naar het managementsysteem. Zolang geen contact mogelijk is buffert de automaat deze gegevens. Mocht de automaat geen gegevens meer kunnen opslaan, dan schakelt deze uit om gegevensverlies te voorkomen.	Knock-out eis
87	Beheeromgeving	De rechten die de medewerkers van de opdrachtgever in het systeem hebben dienen aan te sluiten bij de het beheer- en onderhoudsplan van de inschrijver. Dit houdt in dat bij inloggen de rechten van de persoon die inlogt overeenkomen met de taken die deze persoon dient te kunnen uitvoeren.	Knock-out eis

88	Beheeromgeving	Het beheersysteem ondersteund minimaal 5 instelbare gebruikersniveaus waarvan de rechten vrij kunnen worden ingesteld	Knock-out eis
89	Beheeromgeving	De beheeromgeving beschikt over een rapportgenerator waarin alle data uit de database kan worden gebruikt.	Knock-out eis
90	Beheeromgeving	Alle data uit de database zijn te exporteren in de standaard bestandsformaten. Dit zijn minimaal .csv, .xls, .txt en .xml	Knock-out eis
91	Beheeromgeving	Het beheersysteem dient minimaal gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst onderhouden en ge-update te worden. Eventuele kosten hiervoor vormen onderdeel van de onderhoudsovereenkomst.	Knock-out eis
	Software en koppelingen		
92	Software en koppelingen	Automaten communiceren met de betaalinstanties en het managementsysteem minimaal via een 4G verbinding. De toegepaste apparatuur dient geschikt te zijn om in de toekomst ook 5G te ondersteunen. De benodigde apparatuur en de databundels vormen onderdeel van de leveringen en het onderhoud. De Inschrijver dient een plan in waarmee voor de Opdrachtgever duidelijk wordt hoe de verbindingen over de looptijd van het contract kunnen blijven functioneren en welke garanties daar voor zijn. De volgende criteria worden beoordeeld door de Opdrachtgever: - toegepaste technologie - beschreven toekomstperspectief van de mobiele communicatie technieken - wijze waarop de Inschrijver kan meebewegen met de ontwikkelingen - duidelijkheid over elementen waar de Inschrijver geen invloed op heeft	EMVI-criterium
93	Software en koppelingen	De Inschrijver is verantwoordelijk voor een betrouwbare verbinding. Beperkt netwerkbereik ontslaat de Inschrijver niet van deze eis.	Knock-out eis
94	Software en koppelingen	Het is begrijpelijk dat netwerkstoringen niet binnen de invloedssfeer van de Inschrijver liggen. Bij individuele storing voert de Inschrijver de regie op het herstel, ongeacht of de storing in de dataverbinding optreedt.	Knock-out eis
95	Software en koppelingen	De Inschrijver levert en installeert een werkende en veilige koppeling met het NPR voor zowel de automaten als de bijbehorende beheeromgeving.	Knock-out eis
96	Software en koppelingen	De inschrijver draagt zorg voor een werkende data-verbinding voor alle parkeerautomaten. De kosten voor deze verbindingen dienen te zijn opgenomen in het jaarlijks bedrag voor beheer en onderhoud.	Knock-out eis
	Beheer en onderhoud		
97	Beheer en onderhoud	U geeft bij uw inschrijving een volledig gespecificeerde beschrijving van alle onderhoudswerkzaamheden die periodiek uitgevoerd moeten worden om de parkeerautomaten goed te laten functioneren en aanspraak te kunnen maken op de garantie.	Knock-out eis

98	Beheer en onderhoud	U gaat er mee akkoord dat het eerstelijns onderhoud aan de parkeerautomaten uitgevoerd zal worden door een derde partij.	
99	Beheer en onderhoud	Inschrijver biedt een onderhoudscontract voor jaarlijks 2e lijns preventief en correctief onderhoud aan. Het preventief onderhoud wordt gepland in overleg met de derde partij uit de voorgaande eis. Voor 2e lijns correctief onderhoud geldt een responsetijd van maximaal 8 reguleringsuren en worden er geen voorrijdkosten berekend. In de prijzentabel biedt de Inschrijver een jaarbedrag aan voor het uitvoeren van preventief onderhoud en een uurtarief voor correctief onderhoud. Alle materialen zijn verrekenbaar behoudens de vervangingen binnen de garantietermijn. Beschadigingen door derden kunnen wel verrekend worden.	Knock-out eis
100	Beheer en onderhoud	Voor het onderhoud aan de Parkeerautomaten werkt de inschrijver samen met een derde partij. De inschrijver stemt af welke werkzaamheden hierbij door hemzelf of juist door deze derde kunnen of mogen worden uitgevoerd. Doel is de totale onderhoudskosten zo laag mogelijk te houden in relatie tot de beschikbaarheid van de systemen. U onderbouwt deze eis in een beheer en onderhoudsplan dat u in uw inschrijvingsdocument toevoegt. Een duidelijke rolverdeling van het 1e, 2e lijns preventieve onderhoud komt hierin naar voren. Bij de weging van uw onderbouwing worden de volgende aspecten beoordeeld: - Wijze waarop de Inschrijver de beschikbaarheid borgt bij uitbesteding van de 1e lijn; - verdeling van de onderhoudskosten tussen 1e en 2e lijn, waarbij een onevenredige verdeling tot een lagere score leidt - wijze waarop de Inschrijver de reponstijden onderbouwd weet te garanderen.	EMVI-criterium
101	Beheer en onderhoud	Onder het 1e lijns onderhoud worden minimaal de volgende taken verstaan (op locatie). 1. Het vervangen van ticketrollen 2. Het opheffen van kaartklemming 3. Het opheffen van papierstoringen 4. Het uitwisselen van 1e lijns componenten 5. Het resetten van de automaat 6. Het verwijderen van obstructies uit de verschillende openingen 7. Het constateren van de noodzaak voor 2e lijns correctief onderhoud en het aansturen daarvan 8. Het plaatsen en verwijderen van vuurwerkkappen	Knock-out eis

102	Beheer en onderhoud	Binnen de taken van het preventieve onderhoud vallen minimaal de onderstaande werkzaamheden (op locatie): 1. reinigen gehele buitenzijde parkeerautomaat; 2. reinigen mechaniek kaartlezer; 3. reinigen mechaniek printer; 4. sloten en scharnieren gangbaar houden; 5. resetten van een of meerdere componenten; 6. uitwisselen van een of meerdere 2e lijns componenten (kaartlezer en pintableau inbegrepen, inclusief activatie); 7. vervangen en wederom aansluiten van lichtbak; 8. vervangen de diverse modules, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend een accu, printer en moederboard. 9. verwijderen graffiti/stickers/overige vervuiling.	Knock-out eis
103	Beheer en onderhoud	Het 2e lijns onderhoud omvat al hetgeen dat niet onder 1e lijns onderhoud is omschreven.	Knock-out eis
104	Beheer en onderhoud	De Inschrijver levert een concept SLA aan bij zijn inschrijving. Deze concept SLA wordt door het beoordelingsteam beoordeeld op basis van de onderstaande criteria: - volledige concept SLA die na de eventueel benodigde aanpassingen door de Partijen ondertekend kan worden - SMART verwoording van de gevraagde service levels volgens dit PVE - duidelijke en volledige beschrijving van de boeteregeling - integratie van het beheer en onderhoudsplan in resultaatsverplichtingen en service niveau's - duidelijke demarcatie tussen de 1e lijn (derden) en de Inschrijver	EMVI-criterium
105	Beheer en onderhoud	U geeft de medewerkers van de technisch beheerder die de werkzaamheden uit naam van de Aanbestedende Dienst uitvoeren na gunning kosteloos eenmalig een training om het eerstelijns onderhoud aan de parkeerautomaten uit te voeren. Eenzelfde training wordt na jaar 5 nogmaals aan de beheerders gegeven.	Knock-out eis
106	Beheer en onderhoud	De inschrijver levert schoonmaakmiddel ter verwijdering van graffiti aan de derde partij. De kosten voor dit schoonmaakmiddel zijn opgenomen in de onderhoudsprijs.	Knock-out eis
107	Beheer en onderhoud	Indien de eerste lijn (derden) de inschrijver verzoekt om tweedelijns onderhoud te bieden bij storingen, geldt een responsetijd van maximaal 8 reguleringsuren.	Knock-out eis
108	Beheer en onderhoud	Ondanks dat een derde partij het eerste lijns onderhoud uitvoert, blijven alle fabrieksgaranties en garantie op reparatie en reserveonderdelen van kracht.	Knock-out eis
	Informatiebeveiliging		
109	Informatiebeveiliging	Inschrijver dient te beschikken over ISO 27001 certificering.	Knock-out eis
110	Informatiebeveiliging	Eventuele onderaannemers van de Inschrijver dienen aan dezelfde eisen te voldoen als ook gesteld aan de Inschrijver.	Knock-out eis

111	Informatiebeveiliging	De enige interactie tussen de parkeerautomaten en de managementomgeving en de gemeentelijk ICT-omgeving verloopt via gestandaardiseerde, beveiligde en encrypted verbindingen volgens geldende voorschriften van het Nationaal Cyber Security Centrum en Forum Standaardisatie.	Knock-out eis
112	Informatiebeveiliging	Hosting vindt plaats bij een provider die niet onder de US Patriot Act valt en zowel ISO27001 als ISO9001 gecertificeerd is.	Knock-out eis
113	Informatiebeveiliging	De Inschrijver maakt gebruik van beveiligde verbindingen om data te versturen.	Knock-out eis
114	Informatiebeveiliging	De opdrachtgever sluit een verwerkersovereenkomst af met de Inschrijver in het kader van de AVG.	Knock-out eis
115	Informatiebeveiliging	De Opdrachtgever is eigenaar van alle vergaarde data, Inschrijver mag deze data gebruiken in relatie tot de dienst. Het kopiëren, verwijderen of muteren van de data is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.	Knock-out eis
116	Informatiebeveiliging	De software moet de gescande kentekens kunnen versleutelen naar onherleidbare gegevens. De encryptysleutel kan alleen worden geactiveerd door een actieve handeling aan zowel de zijde van de Opdrachtgever als van de Inschrijver.	Knock-out eis
117	Informatiebeveiliging	Beveiligingsincidenten die de beschikbaarheid en/of betrouwbaarheid van de applicatie of mogelijk de betrouwbaarheid of juistheid van de gegevens kunnen aantasten moeten direct worden gemeld aan de opdrachtgever. Tevens moet vermeld worden wat de maatregelen zijn die genomen worden (zijn genomen) en binnen welke termijn dit opgelost zal zijn (is).	Knock-out eis