

Programma van Eisen en Wensen

Parkeerhandhaving Gemeente Oss

Gemeente Oss
IBOR-VS
Maart 2023

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Doel	3
1.3	Opzet	3
1.4	Definities	3
2	Project context.....	5
2.1	Huidige situatie	5
2.2	Randvoorwaarden en uitgangspunten	5
2.3	Kwantiteiten.....	6
3	Organisatie van de dienstverlening	7
3.1	Inbreng Opdrachtgever vs Opdrachtnemer	7
3.2	Overleg.....	7
3.3	Samenstelling personeelsbestand	7
3.4	Rapportage.....	8
4	Eisen aan de dienstverlening	9
4.1	Eisen privacy en informatiebeveiliging	9
4.2	Eisen Scanvoertuig	10
4.3	Eisen Scanunit	10
4.4	Eisen Scan-backoffice	11
4.5	Eisen Opvolgingssoftware	12
4.6	Eisen opvolging	13
4.7	Eisen inzet	13
	Bijlage 1: Kwantiteitenoverzicht	15
	Bijlage 2: Plattegrond reguleringsgebied Oss	16
	Bijlage 3: Concept Service Level Agreement.....	17

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt het Programma van Eisen en Wensen (PvEW) met betrekking tot de aanbesteding van de (fiscale) parkeerhandhaving in de gemeente Oss. Dit PvEW geeft de beschrijving van de eisen die Opdrachtgever stelt aan de uit te voeren dienstverlening. De dienstverlening dient derhalve te voldoen aan de eisen die in dit PvEW zijn opgenomen.

Het Parkeerbedrijf van de Gemeente Oss is verantwoordelijk voor de het beheer en de exploitatie van het on- en off-street parkeren en het gereguleerd fietsparkeren binnen de gemeente.

1.2 Doel

Gemeente Oss wil ontzorgd worden voor wat betreft de uitvoering van de (fiscale) parkeerhandhaving. Dit PvEW beschrijft de eisen en wensen aan en vormt het toetsingskader voor de uit te voeren dienstverlening inzake de (fiscale) parkeerhandhaving in de gemeente Oss.

1.3 Opzet

In hoofdstuk 2 wordt de projectcontext beschreven. Daarbij wordt aangegeven met welke uitgangspunten en randvoorwaarden rekening gehouden dient te worden. Hoofdstuk 3 bevat de eisen die worden gesteld aan de organisatie van de dienstverlening. In hoofdstuk 4 komen de eisen die worden gesteld aan de uitvoering van de dienstverlening aan bod. Tenslotte worden in hoofdstuk 5 de wensen van Gemeente Oss ten aanzien van de dienstverlening opgesomd.

1.4 Definities

In dit PvEW wordt verstaan onder:

Desk force	Opvolging op afstand (van achter een computer of gelijkwaardig werkstation) van door de Scanunit aangeleverde Suspects door een BOA of fiscalist op basis van door de Scanunit gemaakte situatiefoto's.
Field force	Opvolging ter plaatse van door de Scanunit aangeleverde Suspects door een BOA of fiscalist
Opdrachtgever	De rechtspersoon Gemeente Oss, alsmede haar medewerkers en/of vertegenwoordigers.
Opdrachtnemer	De marktpartij welke na het doorlopen van de aanbestedingsprocedure de opdracht verwerft tot het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening.
Scan-backoffice	Softwaresysteem waarin alle scandata, afkomstig van de Scanunit, wordt opgeslagen en welke de werkvoorraad aan Suspects beheert en toewijst aan de opvolgers.

Scanunit	Hard- en softwaresysteem, bevestigd op en geplaatst in een Scanvoertuig, waarmee geautomatiseerd beeldmateriaal van de omgeving van een Scanvoertuig kan worden gemaakt, geregistreerd, bewerkt, opgeslagen en verzonden. In dit kader betreft het beeldmateriaal foto's van geparkeerde voertuigen in hun omgeving alsmede ingezoomde foto's van de kentekens van deze voertuigen.
Scanvoertuig	Een emissievrije personenauto, welke als drager van de Scanunit fungeert.
Service Level Agreement	De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarin afspraken zijn vastgelegd met betrekking tot de te realiseren kwaliteit van de dienstverlening.
Suspect	Een geparkeerd voertuig dat door het Scanvoertuig is aangetroffen zonder een bijbehorend geldig parkeerrecht.

2 Project context

2.1 Huidige situatie

De (fiscale) parkeerhandhaving wordt momenteel in opdracht van het Parkeerbedrijf uitgevoerd door de gemeentelijke afdeling HOR, als onderdeel van de integrale brede handhavingstaken. Opgelegde naheffingsaanslagen parkeerbelastingen worden middels een automatische koppeling periodiek verzonden aan de Belasting Samenwerking Oost-Brabant (BS-OB), welke het versturen van de naheffingsaanslagen verzorgt alsmede de inning van de naheffingsaanslagen en de afhandeling van bezwaar- en beroepsprocedures.

2.2 Randvoorwaarden en uitgangspunten

Visie Opdrachtgever

De Gemeente Oss beschouwt het parkeren als een belangrijk onderdeel van de beleving van haar bezoekers. De Gemeente wenst de uitgevraagde dienstverlening onder te brengen bij een marktpartij die beschikt over de knowhow voor een hoogwaardige en klantgerichte uitvoering van de dienstverlening. De Gemeente zoekt naar een marktpartij die haar optimaal kan ontzorgen.

Wet en Regelgeving

Opdrachtnemer dient te allen tijde te voldoen aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn. Daarbij dienen de volgende zaken (niet-limitatief) in acht te worden genomen: Algemene Verordening Gegevensbescherming, Gemeentewet, algemene wet inzake Rijksbelastingen, Algemene Wet Bestuursrecht en lokale wetgevingen en verordeningen.

Projectomvang

De globale omvang van de dienstverlening behelst:

- Het op afroep beschikbaar stellen van één niet-fossiel aangedreven voertuig, voorzien van een scanunit, inclusief een chauffeur ten behoeve van de (fiscale) parkeerhandhaving.
- Het beschikbaar stellen van een integrale (SAAS) software-oplossing voor de registratie van gescande voertuigen, de geautomatiseerde beoordeling daarvan alsmede de verdere afhandeling van 'suspects' tot en met de export van op te leggen naheffingsaanslagen
- Het op afroep beschikbaar stellen van capaciteit ten behoeve van de opvolging van 'suspects' ("field force").
- Het beschikbaar stellen van voldoende devices voorzien van software benodigd voor de afhandeling van 'suspects' voor alle opvolgers (inclusief de door de gemeente beschikbaar gestelde handhavers).

In hoofdstuk 3 en 4 wordt per onderdeel van dit dienstverleningspakket uitgewerkt welke inhoudelijke en organisatorische eisen hieraan worden gesteld.

Tot de dienstverlening behoort NIET:

- Het versturen van de naheffingsaanslagen parkeerbelastingen.
- De inning van de naheffingsaanslagen parkeerbelastingen.

- De afhandeling van bezwaar- en beroepschriften inzake opgelegde naheffingsaanslagen parkeerbelastingen.
- Het beschikbaar stellen van 4 handhavers (BOA's en/of fiscalisten) voor de opvolging, voor de eerste 3 dagdelen per week inzet van het scanvoertuig.

Randvoorwaarden

Als randvoorwaarden voor de dienstverlening gelden:

- Opdrachtnemer dient een hoog dienstverleningsniveau te behalen. Daartoe stelt Opdrachtnemer de klant centraal en zal deze proactief, vriendelijk en servicegericht benaderen.
- De veiligheid van de klant, de medewerker en voertuigen dient te allen tijde centraal te staan.
- Indien Opdrachtnemer werkzaamheden door Derden laat uitvoeren, behoudt Opdrachtnemer de volledige eindverantwoordelijkheid voor de kwaliteit en het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden.

2.3 Kwantiteiten

In bijlage 1 zijn kwantitatieve gegevens over de uitvoering van de aan te bieden werkzaamheden opgenomen. Deze gegevens zijn uitsluitend bedoeld om een zo gericht mogelijke aanbieding te kunnen opstellen. Aan de opgegeven aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

3 Organisatie van de dienstverlening

3.1 Inbreng Opdrachtgever vs Opdrachtnemer

- 3.1.1 Opdrachtgever stelt de volgende zaken ter beschikking voor de uitvoering van de parkeerdienstverlening:
- Een gedigitaliseerde parkeervakkenkaart;
 - 4 handhavers gedurende 3 dagdelen per week ten behoeve van de opvolging;
 - Werk- en schaftruimte ten behoeve van alle opvolgers;
 - Fietsen of e-bikes ten behoeve van alle opvolgers.
- 3.1.2 Voor zover zaken benodigd zijn voor de uitvoering van de dienstverlening, maar niet in bovenstaand overzicht zijn opgenomen, dient Opdrachtnemer deze voor eigen rekening in te brengen.

3.2 Overleg

- 3.2.1 Opdrachtnemer dient een contactpersoon aan te wijzen voor operationele zaken én een contactpersoon aan te wijzen voor contractuele zaken.
- 3.2.2 De contactpersoon voor operationele zaken dient ten minste aanspreekbaar te zijn gedurende de reguleringstijden in Oss, de contactpersoon voor contractuele zaken ten minste gedurende de reguliere kantooruren.
- 3.2.3 Voor operationele afspraken en/of issues kan op verzoek van Opdrachtgever op ad-hoc basis met de contactpersoon (telefonisch) overleg worden ingepland. De in dergelijke overleggen gemaakte afspraken worden door Opdrachtgever schriftelijk bevestigd (middels e-mail of brief) en zijn eerst dan bindend voor de uitvoering van de werkzaamheden.
- 3.2.4 Halfjaarlijks vindt een Operationeel voortgangsoverleg plaats, waarbij namens Opdrachtnemer beide contactpersonen aanwezig zijn. In dit overleg wordt de voortgang en de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden besproken. De vertegenwoordiger van Opdrachtgever is voorzitter van het overleg, verslaglegging geschiedt door Opdrachtnemer.
- 3.2.5 Bij aanvang van de werkzaamheden start een implementatiefase van 3 maanden. In deze maanden zal het Operationeel voortgangsoverleg frequenter (kunnen) plaatsvinden dan hiervoor aangegeven. De exacte frequentie wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.
- 3.2.6 Indien Opdrachtgever of Opdrachtnemer dit nodig acht, kan de implementatiefase worden verlengd met maximaal 3 maanden. Een dergelijke verlenging van de implementatiefase brengt geen extra kosten voor Opdrachtgever met zich mee.

3.3 Samenstelling personeelsbestand

- 3.3.1 Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat alle van toepassing zijnde voorschriften en procedures door het personeel worden nagekomen. Het personeel van Opdrachtnemer dient voor de haar opgedragen werkzaamheden gekwalificeerd te zijn en in het bezit te zijn van de wettelijk vereiste (vaardigheids)bewijzen.
- 3.3.2 Elke medewerker van Opdrachtnemer dient herkenbaar te zijn aan representatieve bedrijfskleding. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en het representatief houden van de bedrijfskleding.

3.3.3 Elke medewerker van of namens Opdrachtnemer dient een legitimatiebewijs bij zich te dragen waaruit blijkt dat hij/zij voor of namens Opdrachtgever werkzaam is.

3.4 Rapportage

3.4.1 Maandelijks dient Opdrachtnemer een rapportage op te stellen van de geleverde inzet.

3.4.2 De maandrapportage biedt de gevraagde informatie (zie 3.4.4) over de betreffende maand. De maandrapportage wordt in digitale vorm beschikbaar gesteld, uiterlijk de 20^e kalenderdag van de volgende maand. De gegevens dienen eenvoudig te kunnen worden bewerkt met MS-Office.

3.4.3 De te rapporteren gegevens betreffen ten minste:

- Aantal dagdelen inzet per maand
- Geleverde inzet per dagdeel
- Afwijkingen inzet ten opzichte van overeengekomen inzet per dagdeel
- Aantal gescande kentekens per dagdeel inzet
- Aantal gescande kentekens per dagdeel inzet waarvan de betrouwbaarheid lager dan een vrij instelbaar percentage
- Aantal 'suspects' per dagdeel inzet
- Aantal 'suspects' per dagdeel inzet waarvoor geen opvolging heeft plaatsgevonden inclusief oorzaak
- Aantal 'suspects' per dagdeel inzet waarvoor wel opvolging heeft plaatsgevonden maar geen naheffingsaanslag is opgelegd inclusief oorzaak
- Aantal 'suspects' per dagdeel inzet dat heeft geresulteerd in een opgelegde naheffingsaanslag
- Bijzonderheden

4 Eisen aan de dienstverlening

4.1 Eisen privacy en informatiebeveiliging

- 4.1.1 Opdrachtnemer dient ISO27001, dan wel aantoonbaar gelijkwaardig, gecertificeerd te zijn. Dit geldt tevens voor eventuele onderaannemers van Opdrachtnemer.
- 4.1.2 De volledige software-oplossing en bijbehorende koppelingen dienen te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtnemer dient actief bij te dragen aan het doorlopen van het gemeentelijke DPIA-proces en daaruit voortvloeiende noodzakelijke aanpassingen aan de software en/of koppelingen door te voeren.
- 4.1.3 De volledige software-oplossing en bijbehorende koppelingen dienen te zijn ontwikkeld conform de principes van Security- en Privacy-by-Design alsmede Security- en Privacy-by-Default.
- 4.1.4 De volledig software-oplossing dient de functionele en technische mogelijkheden te hebben, zodat de Opdrachtgever kan voldoen aan de Baseline Informatie Beveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG) / Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
- 4.1.5 De hosting van de software-oplossing dient plaats te vinden bij een provider die niet onder de US Patriot Act valt en op servers die zijn gevestigd binnen de Europese Economische Ruimte.
- 4.1.6 Voor zover (delen van) de software-oplossing als een clouddienst wordt aangeboden, dient hiervoor periodiek een 'pen-test' te worden doorlopen.
- 4.1.7 Alle dataverbindingen tussen onderdelen van de software-oplossing dienen beveiligd te zijn.
- 4.1.8 Opdrachtgever is eigenaar van alle data die wordt vergaard. Opdrachtnemer mag deze data gebruiken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening.
- 4.1.9 Het kopiëren, muteren of verwijderen van data is niet toegestaan zonder expliciete schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 4.1.10 De software dient de gescande kentekens met een codeersleutel te versleutelen naar onherleidbare gegevens. De decodeersleutel kan uitsluitend worden geactiveerd door een actieve handeling aan de zijde van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
- 4.1.11 Voor zover (delen van) de software-oplossing toegankelijk dienen te zijn voor geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever, dienen deze gebruikt te kunnen worden met de browsers FireFox en/of Edge. Daarbij is het niet toegestaan dat lokaal plug-ins of andersoortige (installatie)bestanden opgeslagen dienen te worden.
- 4.1.12 Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever of Opdrachtnemer dienen uitsluitend toegang te kunnen verkrijgen tot (delen van) de software-oplossing middels een persoonsgebonden login en 2-factor authenticatie.
- 4.1.13 Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever dienen toegang te kunnen verkrijgen tot (delen van) de software-oplossing middels Single-Sign-On.
- 4.1.14 De opgelegde naheffingsaanslagen parkeerbelastingen dienen middels een beveiligde koppeling te worden aangeleverd aan BS-OB (Belastingsamenwerking Oost-Brabant) en zonder bewerkingen geïmporteerd te kunnen worden in de inningsapplicatie (momenteel: Gouw-7R2).

4.2 Eisen Scanvoertuig

- 4.2.1 Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de dienstverlening uitsluitend emissievrije scanvoertuigen in te zetten.
- 4.2.2 Elk Scanvoertuig dient minimaal gedurende 2 aaneengesloten dagdelen (van elk 4 uur) continu te kunnen functioneren, ook indien de Scanunit gebruikt maakt van het accusysteem van het voertuig.
- 4.2.3 Opdrachtnemer dient te allen tijde een Scanvoertuig inclusief bestuurder in te zetten. Deze bestuurder dient te beschikken over een geldig rijbewijs en over voldoende kennis te beschikken voor de bediening van de Scanunit.
- 4.2.4 Alle operationele kosten van het Scanvoertuig zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 4.2.5 Reiskosten voorafgaand aan en aansluitend aan de inzet van het Scanvoertuig binnen de Gemeente Oss dienen te zijn inbegrepen in de tariefstelling. Dit geldt eveneens voor eventuele parkeerkosten van het Scanvoertuig en de reis- en verblijfskosten van de bestuurder.
- 4.2.6 Het Scanvoertuig dient tijdens het scannen normaal aan het verkeer deelnemen, zonder dat dit de werking van de Scanunit belemmert.

4.3 Eisen Scanunit

- 4.3.1 De bevestiging van de Scanunit aan het Scanvoertuig dient vandalismebestendig te zijn, en uitgevoerd conform de specificaties van de leverancier van de Scanunit, danwel expliciet te zijn goedgekeurd door deze leverancier.
- 4.3.2 De Scanunit dient minimaal gedurende 2 aaneengesloten dagdelen (van elk 4 uur) continu te kunnen functioneren.
- 4.3.3 De Scanunit dient kentekens te kunnen lezen van voertuigen die aan beide zijden van een weg staan geparkeerd, ongeacht de parkeerhoek. Indien sprake is van langsparkeren dient de Scanunit kentekens aan de voor- en achterzijde van geparkeerde voertuigen te lezen.
- 4.3.4 De Scanunit dient vast te kunnen stellen of een gescand voertuig stilstaat of rijdt. Als rijdend geclassificeerde voertuigen en buiten als parkeervak aangeduide locatie stilstaande voertuigen dienen niet te worden beoordeeld op een parkeerrecht.
- 4.3.5 De Scanunit dient minimaal alle Europese kentekens te kunnen herkennen.
- 4.3.6 De Scanunit dient te functioneren op basis van GEO-kaarten van de parkeerzones, welke als KML- of SHP-format ter beschikking worden gesteld door Opdrachtgever.
- 4.3.7 Opdrachtnemer dient een geactualiseerde GEO-kaart van Opdrachtgever binnen maximaal 1 werkdag na beschikbaarstelling toe te passen in de Scanunit. De verwerking van geactualiseerde GEO-kaarten van Opdrachtgever wordt geacht te zijn inbegrepen bij de inschrijfprijs en kan niet leiden tot een meerwerk-claim.
- 4.3.8 De Scanunit registreert van een binnen een als parkeervak aangeduide locatie stilstaand voertuig het kenteken, de landcode en het betrouwbaarheidspercentage van de juistheid van het herkende kenteken.
- 4.3.9 De Scanunit scant bij een rijdsnelheid gelijk aan de lokaal geldende maximumsnelheid minimaal 97% van alle stilstaande voertuigen (de "volledigheid").
- 4.3.10 Van alle gescande voertuigen dient minimaal 98% geregistreerd te worden met het correcte kenteken en landcode (de "juistheid").
- 4.3.11 De hiervoor aangegeven volledigheid en juistheid dient te worden behaald op elk moment van de dag en onder alle weersomstandigheden, uitgezonderd bij sneeuwval.

- 4.3.12 De Scanunit legt elk gescand voertuig vast op overzichtsbeelden met het voertuig in een herkenbare omgeving, vanuit meerdere hoeken en afstanden, alsmede op minimaal een ingezoomd beeld van het kenteken.
- 4.3.13 De Scanunit dient het beeldmateriaal en de geregistreerde gegevens (inclusief het betrouwbaarheidspercentage van de juistheid van het herkende kenteken) van elk gescand voertuigen versleuteld te versturen naar de Scan-backoffice.
- 4.3.14 Indien de Scan-backoffice niet beschikbaar is, dient de Scanunit de niet-verzonden geregistreerde gegevens te bewaren totdat deze alsnog verzonden kunnen worden aan de Scan-backoffice.
- 4.3.15 De bestuurder van het Scanvoertuig dient het scannen van elke zijde van een weg afzonderlijk te kunnen starten en beëindigen.
- 4.3.16 De bediening van de Scanunit dient zodanig te zijn geïntegreerd in het Scanvoertuig dat de bestuurder tijdens het bedienen zijn ogen op het verkeer kan houden.'
- 4.3.17 Bij beëindiging van een dienst dient de bestuurder het Scanvoertuig af te melden. Afmelding kan plaatsvinden nadat is vastgesteld dat alle data van de Scanunit is verzonden naar en ontvangen door de Scan-backoffice en aansluitend verwijderd van de Scanunit.
- 4.3.18 Alle operationele kosten van de Scanunit, zoals bijvoorbeeld data-abonnementen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.4 Eisen Scan-backoffice

- 4.4.1 De Scan-backoffice dient web-based te zijn.
- 4.4.2 De Scan-backoffice dient te worden geleverd als een SAAS-oplossing.
- 4.4.3 De Scan-backoffice toetst de gescande kentekens op parkeerrechten in door Opdrachtgever op te geven parkeerrechtendatabases (PRDB). Als uitgangspunt geldt dat als PRDB het Nationaal Parkeer Register, in beheer bij de RDW, dient te worden bevraagd.
- 4.4.4 Indien uit de toetsing bij het PRDB blijkt dat voor het kenteken sprake is van een geldig parkeerrecht, dient het beeldmateriaal van het betreffende voertuig, alsmede de voertuigspecifieke gegevens direct te worden verwijderd uit de Scan-backoffice. Dat een voertuig op het moment van scannen een specifieke parkeerplaats bezette, dient wel te worden bewaard.
- 4.4.5 Indien uit de toetsing bij het PRDB blijkt dat voor een kenteken geen sprake is van een geldig parkeerrecht, dient de Scan-backoffice het gescande kenteken, via een real-time koppeling met de RDW, te verrijken met openbare voertuigdata (merk, kleur, type, voertuigcategorie), alsmede te verrijken met de gegevens van de parkeerzone of parkeerzones waar het voertuig zich bevindt en de betrouwbaarheid van het gelezen kenteken.
- 4.4.6 Elk kenteken waarvoor geen geldig parkeerrecht is gevonden, dient als 'suspect' te worden aangeboden aan de opvolgingssoftware. Daarbij worden alle geregistreerde gegevens (inclusief foto's) meegezonden. Op de foto's dienen gezichten van voorbijgangers en de kentekens van alle zichtbare voertuigen, niet zijnde het gescande voertuig, zodanig te zijn geblurd dat deze onherkenbaar zijn.
- 4.4.7 De Scan-backoffice dient een overzicht te kunnen bieden van alle geregistreerde 'suspects'.
- 4.4.8 De gebruikersinterface van de Scan-backoffice dient in de Nederlandse taal te zijn uitgevoerd.

- 4.4.9 De Scan-backoffice dient te beschikken over een rapportage-functionaliteit, waarbinnen zowel standaardrapportages beschikbaar zijn als Opdrachtgever zelfstandig op basis van ruwe data rapportages en selecties kan samenstellen.
- 4.4.10 Opdrachtgever dient bulkdata te kunnen exporteren uit de gegevensdatabase in gangbare standaardformaten (minimaal .xml, .csv, .xls en .txt) of via een geautomatiseerde data-koppeling.
- 4.4.11 De Scan-backoffice dient sturend gebruikt te kunnen worden voor de inzet van de handhaving (informatiegestuurde handhaving).
- 4.4.12 De Scan-backoffice dient geschikt te zijn voor verschillende gebruikersgroepen. Deze groepen dienen configureerbaar te zijn op het niveau van de toegangsrechten. Op het hoogste gebruikersniveau dient de Opdrachtgever zelfstandig gebruikers te kunnen toevoegen, wijzigen en verwijderen.
- 4.4.13 Voor inloggen op de Scan-backoffice dient minimaal twee-factor-authenticatie noodzakelijk te zijn.
- 4.4.14 De Scan-backoffice dient alle handelingen van een geautoriseerde gebruiker gekoppeld aan het unieke gebruikers-ID vast te leggen. Deze handelingshistorie dient uitsluitend op het hoogste gebruikersniveau van de Opdrachtgever ingezien te kunnen worden.
- 4.4.15 De beschikbaarheid van de Scan-backoffice dient op jaarbasis minimaal 99,5% te zijn, gerekend over 24 uur per dag en 7 dagen per week. Geplande onderhoudswerkzaamheden wordt hierbij niet meegerekend, indien deze plaatsvinden buiten de dagdelen waarop een Scanvoertuig wordt ingezet.
- 4.4.16 In geval van uitval van de Scan-backoffice dient de maximale hersteltijd in 85% van de gevallen 40 werkuren te bedragen.

4.5 Eisen Opmoelingssoftware

- 4.5.1 De Opmoelingssoftware dient te worden geleverd als een SAAS.
- 4.5.2 De Opmoelingssoftware dient alle door de Scan-backoffice als 'suspect' aangeboden kentekens te ontvangen en te verwerken in een wachtrij.
- 4.5.3 De Opmoelingssoftware dient de wachtrij te kunnen verdelen over een instelbaar aantal handhavers die de opvolging verzorgen.
- 4.5.4 De Opmoelingssoftware dient de wachtrij dynamisch toe te wijzen aan de handhavers. Deze toewijzing vindt plaats op basis van de actuele wachtrij van de handhaver en de locatie van de handhaver ten opzichte van de suspect.
- 4.5.5 In de Opmoelingssoftware dient zowel een maximale lengte van de wachtrij als een maximale opvolgtijd van de wachtrij ingesteld te kunnen worden. Indien de maximale lengte of maximale opvolgtijd wordt bereikt, dient de bestuurder van het Scanvoertuig hierop te worden geattendeerd.
- 4.5.6 De handhaver dient met actieve navigatie door de Opmoelingssoftware te worden geleid naar de eerstvolgende suspect op de wachtrij.
- 4.5.7 Indien een handhaver een voertuig uit de wachtrij overslaat dient deze, inclusief alle geregisteerde gegevens van de suspect, uit de wachtrij te kunnen worden verwijderd. Een handhaver kan een voertuig uit de wachtrij alleen overslaan onder opgave van reden van overslaan. Er dienen vooraf ingestelde en vrij invoerbare redenen van overslaan ingevoerd te kunnen worden.

- 4.5.8 Indien de handhaver met het handhavingsdevice een suspect kenteken scant, dient de Opgvolgingssoftware opnieuw te toetsen bij de PRDB of dit kenteken een geldig parkeerrecht heeft.
- 4.5.9 De handhaver dient handmatig een kenteken te kunnen wijzigen, indien dit onjuist wordt gescand.
- 4.5.10 Indien uit de toetsing bij de PRDB blijkt dat geen sprake is van een parkeerrecht, dient de handhaver een naheffingsaanslag parkeerbelastingen op te leggen. Alle geregistreerde gegevens van de suspect dienen automatisch aan de naheffingsaanslag te worden toegevoegd.
- 4.5.11 Indien uit de toetsing bij de PRDB dat voor het kenteken sprake is van een geldig parkeerrecht, dient het beeldmateriaal van het betreffende voertuig, alsmede de voertuigspecifieke gegevens direct te worden verwijderd uit de Opgvolgingssoftware.
- 4.5.12 Voor alle kentekens waarvoor een naheffingsaanslag parkeerbelastingen is opgelegd, dient in de nacht aansluitend aan de dag van oplegging van de naheffingsaanslag nogmaals een controle in de PRDB plaats te vinden op een parkeerrecht ten tijde van het opleggen van de naheffingsaanslag. Indien bij deze na-controle blijkt dat sprake is van een parkeerrecht, dient de opgelegde naheffingsaanslag alsnog ambtshalve te worden verminderd.
- 4.5.13 De gebruikersinterface van de Opgvolgingssoftware dient in de Nederlandse taal te zijn uitgevoerd.
- 4.5.14 Alle kosten voor de handhavingsdevices (inclusief de Opgvolgingssoftware) voor de handhavers, inclusief abonnementen voor mobiele data, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.6 Eisen opvolging

- 4.6.1 Opdrachtnemer overlegt voorafgaand aan de eerste inzet van al zijn voor Opdrachtgever werkzame medewerkers een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag).
- 4.6.2 Elke handhaver dient bij de uitvoering van de werkzaamheden voor Opdrachtgever gebruik te maken van een uniform dat wordt verzorgd door Opdrachtnemer. Het uniform is nadrukkelijk herkenbaar als zijnde een uniform ten behoeve van (parkeer)handhaving.
- 4.6.3 Elke handhaver, dus ook de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde handhavers, dient te beschikken over een device voorzien van software voor het uitschrijven van waarschuwingen, naheffingsaanslagen parkeerbelastingen en aankondigingen van Beschikking. De devices dienen door Opdrachtnemer ter beschikking te worden gesteld en dienen te beschikken over een scanfunctionaliteit en parkeerrechten in een PRDB te kunnen verifiëren.
- 4.6.4 Indien Opdrachtgever wenst dat naast fiscale parkeerhandhaving ook Mulder-handhaving op stilstaande voertuigen wordt uitgevoerd met behulp van het scanvoertuig, dient elke in te zetten handhaver te beschikken over een geldige beëdiging als BOA.
- 4.6.5 Gedurende de looptijd van de dienstverlening is de Opdrachtnemer er voor verantwoordelijk dat alle door of namens haar ingezette handhavers over de benodigde bevoegdheden (cf. CROW publicatie 176, paragraaf 5.2) beschikken en deze bevoegdheden ook behouden.

4.7 Eisen inzet

- 4.7.1 Gedurende de eerste 4 weken, dient de dienstverlening te worden uitgevoerd gedurende 12 dagdelen per week. Dit betreft de navolgende dagdelen (tijden betreft de rijtijden van het scanvoertuig):

Dag	Dagdeel 1	Dagdeel 2
Maandag	09.15-13.15	13.45-17.45
Dinsdag	09.15-13.15	13.45-17.45
Woensdag	09.15-13.15	13.45-17.45
Donderdag	12.30-16.30	16.45-20.45
Vrijdag	09.15-13.15	13.45-17.45
Zaterdag	09.00-13.00	13.00-16.45

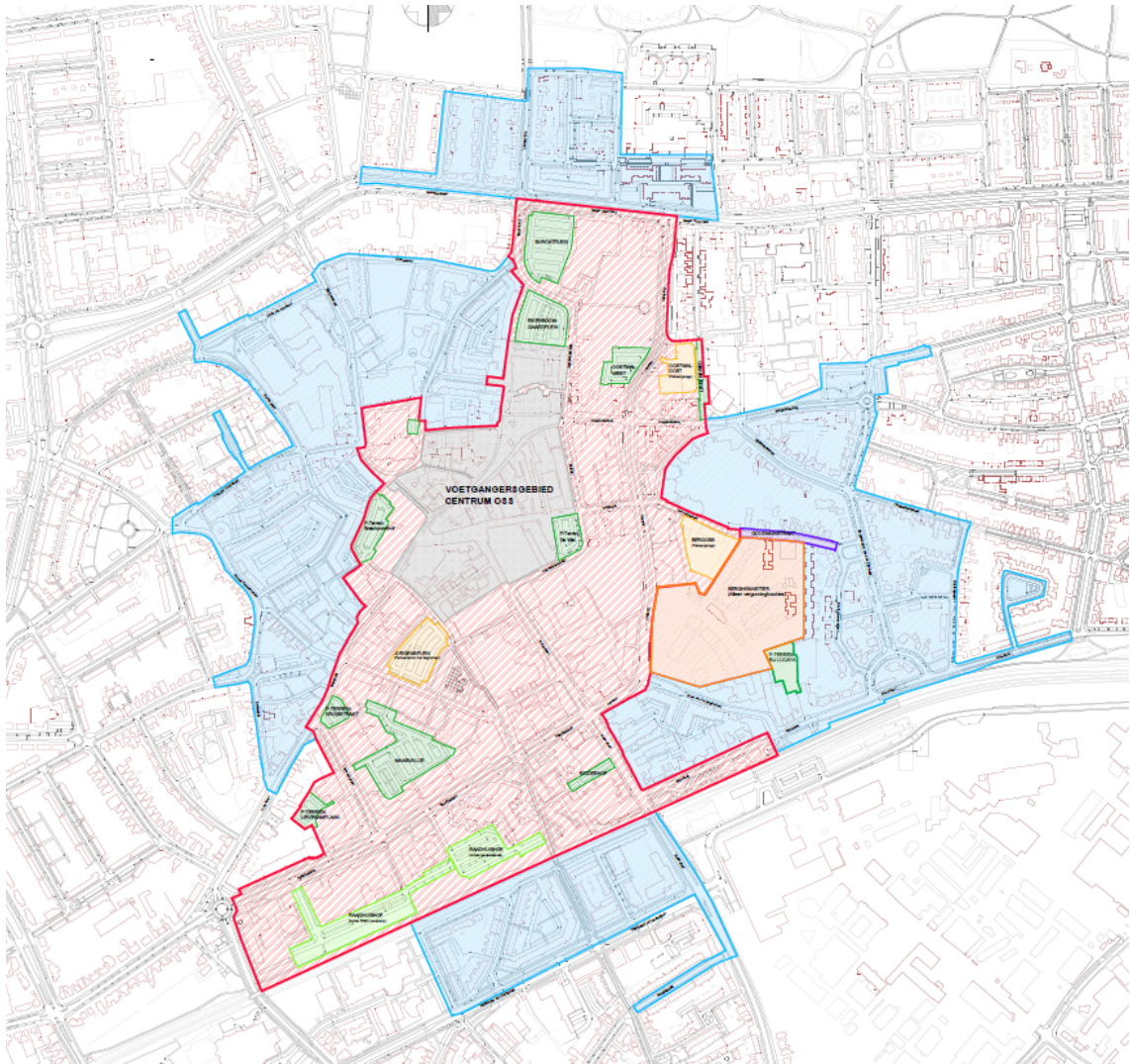
- 4.7.2 De opvolging dient 10 minuten na bovenstaande aanvangstijdstippen te starten en te eindigen zodra alle Suspects zijn opgevolgd, dan wel van de betreffende dag de tijdsperiode met betaald parkeren is verstreken.
- 4.7.3 Gedurende deze 4 weken is de maximale inzet van gemeentelijke handhavers voor de opvolging, zoals aangegeven onder 3.1.1., van overeenkomstige toepassing.
- 4.7.4 Opdrachtnemer dient te bepalen welke aanvullende inzet aan opvolgers noodzakelijk is en is verantwoordelijk voor de inzet van voldoende opvolgingscapaciteit. Hierbij geldt dat de field force-opvolger tussen 10 en 30 minuten na het tijdstip van registratie van een Suspect bij het Suspect op locatie aanwezig is om de beoordeling uit te voeren.
- 4.7.5 Na afloop van de initiële 4 weken van de dienstverlening, dient de dienstverlening te worden uitgevoerd gedurende 3 dagdelen van 4 klokuren per week.
- 4.7.6 Vierwekelijks stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vast op welke dagdelen de inzet plaats zal vinden. Opdrachtnemer dient hiertoe tijdig, uiterlijk 4 weken voorafgaand aan de overeen te komen periode, een voorstel in bij Opdrachtgever. De voorgestelde dagdelen dienen te worden verspreid over alle dagen en tijdsperiodes met gereguleerd parkeren, niet-repetitief of voorspelbaar te zijn en te worden gebaseerd op de behaalde resultaten (betalingsbereidheid) van de geleverde dienstverlening.
- 4.7.7 Indien de betalingsbereidheid gedurende een periode onvoldoende is, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over additionele inzet gedurende de eerstvolgende planningsperiode.
- 4.7.8 Indien de tijdsvensters van de parkeerregulering worden uitgebreid (bijvoorbeeld in de avonden of op zondagen), leidt dit mogelijk tot een structurele extra inzet van de gevraagde dienstverlening. Opdrachtgever neemt tijdig het initiatief om deze extra inzet te bespreken met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient voldoende capaciteit structureel beschikbaar te stellen voor deze uitbreiding van de dienstverlening.
- 4.7.9 Indien het beschikbaar stellen van gemeentelijke handhavers structureel niet haalbaar blijkt, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over structurele uitbreiding van de inzet van opvolgers van Opdrachtnemer.
- 4.7.10 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bepalen van de routes van het Scanvoertuig. Elke gereguleerde parkeerplaats dient minimaal 1 keer per week te worden gecontroleerd door het Scanvoertuig.
- 4.7.11 Opdrachtgever spant zich in om het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn van wegen of weggedeelten tijdig te communiceren aan Opdrachtnemer.

Bijlage 1: Kwantiteitenoverzicht

Betaaltijden	Ma, di, wo, vr 09.00-18.00 uur Do 09.00-21.00 uur Za 09.00-18.00 uur
Aantal te handhaven parkeerplaatsen:	158 (fiscaal) 2.593 (mengvorm) 2.751 (fiscaal + mengvorm)
Bezettingsgraad (steekproef november 2021):	78,5% (fiscaal) 47,9% (mengvorm) 49,7% (fiscaal + mengvorm)
Betalingsbereidheid (steekproef november 2021):	89,5% (fiscaal) 61,6% (mengvorm) 64,1% (fiscaal + mengvorm)

Overig gereguleerde parkeerplaatsen (t.b.v. Wens 1): - Kern Oss - Kern Ravenstein	72 (vergunninghoudersparkeren) 153 (vergunninghoudersparkeren)
Bezettingsgraad overig gereguleerde parkeerplaatsen (steekproef november 2021): - Kern Oss - Kern Ravenstein	48,6% 41,2%
Betalingsbereidheid overig gereguleerde parkeerplaatsen (steekproef november 2021): - Kern Oss - Kern Ravenstein	62,9% 50,8%

Bijlage 2: Plattegrond reguleringsgebied Oss



Bijlage 3: Concept Service Level Agreement

De in het Programma van Eisen en Wensen beschreven zaken geven een beschrijving van het minimale niveau van dienstverlening op het gebied van (fiscale) parkeerhandhaving. Ter borging van de nakoming van het in de aanbieding van Inschrijver gegarandeerde dienstverleningsniveau, maakt een Service Level Agreement (SLA) onderdeel uit van de te sluiten overeenkomst. In deze bijlage is een concept van deze SLA opgenomen.

Opbouw score

Het niveau van dienstverlening wordt gemeten op de volgende onderdelen (tussen haakjes de weegfactoren):

A. Beschikbaarheid Scanvoertuig

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van het Scanvoertuig tijdens de door Partijen overeengekomen inzetperioden. De daadwerkelijke beschikbaarheid dient ten minste gelijk te zijn aan de minimaal gegarandeerde beschikbaarheid. Het Scanvoertuig is niet beschikbaar indien dit niet in staat is om een route langs de gereguleerde parkeerplaatsen te rijden gedurende een (deel van een) overeengekomen inzetperiode, uitgezonderd de situatie dat het Scanvoertuig niet rijvaardig is als gevolg van aanrijtschade veroorzaakt door derden.

B. Beschikbaarheid Scanunit

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de Scanunit tijdens de door Partijen overeengekomen inzetperioden. De daadwerkelijke beschikbaarheid dient ten minste gelijk te zijn aan de minimaal gegarandeerde beschikbaarheid. De Scanunit is niet beschikbaar indien deze niet in staat is om kentekens te scannen op een route langs de gereguleerde parkeerplaatsen gedurende een (deel van een) overeengekomen inzetperiode en dit niet het gevolg is van vandalisme door derden.

C. Volledigheid scans

De volledigheid van de scans wordt bepaald door het aantal gescande kentekens in een tijdvak te delen door het aantal gescande geparkeerde voertuigen in het betreffende tijdvak. Verspreid over het kalenderjaar wordt de volledigheid bepaald als het gewogen gemiddelde van de volledigheid van minimaal 10 steekproefsgewijs geselecteerde tijdvakken van minimaal 1 uur.

D. Juistheid scans

De juistheid van de scans wordt bepaald door het aantal correct gescande kentekens in een tijdvak te delen door het aantal gescande kentekens in het betreffende tijdvak. Verspreid over het kalenderjaar wordt de juistheid bepaald als het gewogen gemiddelde van de volledigheid van minimaal 10 steekproefsgewijs geselecteerde tijdvakken van minimaal 1 uur.

E. Betalingsbereidheid

Doelstelling van de parkeerhandhaving is het vergroten van de betalingsbereidheid. De betalingsbereidheid wordt bepaald als: het aantal correct geparkeerde voertuigen met een geldig parkeerrecht gedeeld door het totaal aantal correct geparkeerde voertuigen. De daadwerkelijke gemiddelde betalingsbereidheid dient ten minste gelijk te zijn aan de minimaal gegarandeerde betalingsbereidheid. De gemiddelde betalingsbereidheid wordt maandelijks bepaald door of namens de Opdrachtgever op basis van de gegevens in de Scan-backoffice. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen vanaf het 4^e jaar in overleg de gegarandeerde betalingsbereidheid.

Berekening score

1. De score binnen de SLA wordt over de periode van één jaar vastgesteld.
2. De vaststelling van de score vindt plaats binnen 3 maanden na afloop van de SLA-periode.
3. Op basis van de behaalde score wordt bepaald of een bonus dan wel malus van toepassing is.
4. De bonus of malus wordt uitgedrukt in een percentage van de overeengekomen vergoeding voor de dienstverlening (exclusief minder- en meerwerk) in de SLA-periode.
5. Een eventuele malus wordt verrekend met de eerstvolgende factuur van Opdrachtnemer. Indien geen factuur meer volgt, dan voldoet Opdrachtnemer deze malus binnen 1 maand na vaststelling van de boete door Opdrachtgever.
6. Een eventuele bonus wordt opgenomen in de eerstvolgende factuur van Opdrachtnemer.

De score van de SLA wordt als volgt berekend:

$$\begin{aligned} \text{Score} = & \frac{20}{100} \times \left(\frac{\text{daadwerkelijke beschikbaarheid scanvoertuig}}{\text{gegarandeerde beschikbaarheid scanvoertuig}} \right) \\ & + \frac{10}{100} \times \left(\frac{\text{daadwerkelijke beschikbaarheid scanunit}}{\text{gegarandeerde beschikbaarheid scanunit}} \right) \\ & + \frac{10}{100} \times \left(\frac{\text{berekende volledigheid scans}}{\text{gegarandeerde volledigheid scans}} \right) \\ & + \frac{20}{100} \times \left(\frac{\text{berekende juistheid scans}}{\text{gegarandeerde juistheid scans}} \right) \\ & + \frac{40}{100} \times \left(\frac{\text{aantal maanden}_{\text{gem.betalingsbereidheid} > \text{gegarandeerde betalingsbereidheid}}}{12} \right) \end{aligned}$$

waarbij geldt dat de waarden van elke breuk tussen haakjes maximaal 1 bedraagt.

Beoordeling score

Op basis van de berekende score wordt beoordeeld of de Opdrachtnemer heeft voldaan aan het gewenste kwaliteitsniveau van de dienstverlening dan wel of een boete voor het niet behalen van het gewenste kwaliteitsniveau opgelegd dient te worden. Voor deze beoordeling wordt gebruik gemaakt van onderstaande tabel.

Score	Beoordeling
> 99%	Bonus: 2% van de vergoeding aan Opdrachtnemer
> 98%	Bonus: 1% van de vergoeding aan Opdrachtnemer
> 97%	Voldaan aan gewenste kwaliteitsniveau
> 95%	Boete: 1% van de vergoeding aan Opdrachtnemer
> 93%	Boete: 2% van de vergoeding aan Opdrachtnemer
> 91%	Boete: 3% van de vergoeding aan Opdrachtnemer
=< 91%	Boete: 4% van de vergoeding aan Opdrachtnemer

Niet nakomen van verbintenis

Indien de berekende score kleiner is dan 90% is sprake van een 'Niet nakomen van de verbintenis'. In dat geval krijgt Opdrachtnemer gedurende de 6 maanden volgend op de beoordeelde periode de tijd om de score te verbeteren en vindt een tussentijdse beoordeling plaats. Indien de score niet is verbeterd, volgt ontbinding van de overeenkomst.

Indien de Opdrachtnemer in 2 opeenvolgende meetperioden een score van => 91 % tot > 93% behaalt, ziet de gemeente Oss dat eveneens als het niet nakomen van de verbintenis. Ook in dat geval krijgt Opdrachtnemer gedurende de 6 maanden volgend op de beoordeelde periode de tijd om de score te verbeteren en vindt een tussentijdse beoordeling plaats. Indien de score niet is verbeterd, volgt ontbinding van de overeenkomst.

Toetsing programma van eisen

Jaarlijks zal de dienstverlening worden getoetst aan het Programma van Eisen en Wensen waar Opdrachtnemer zich aan heeft geconformeerd.

Evaluatie

Jaarlijks wordt de werking van de SLA gezamenlijk geëvalueerd door Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij de opzet, inhoud en wijze van de beoordeling en de boetebepaling desgewenst aangepast kunnen worden.