



GEMEENTE TILBURG

Programma van Eisen

**levering (lease), installatie,
plaatsing, beheer en onderhoud**

Uitbreiding Parkeerautomaten Tilburg

Mei 2023



Inhoud

Inleiding	3
Definities & afkortingen	4
Minimale eisen	6
Algemene eisen	6
Uiterlijk/verschijning & bediening/gebruikersinterface	7
Energievoorziening	7
Bediening	7
Kopen Parkeerrecht	8
(Data)communicatie	9
Beheersysteem, data en rapportage	9
Databeveiliging	10
Oplevering	10
Verplaatsingen	10
Beheer en onderhoud	11
Prestatie-eisen	11



Inleiding

Raamovereenkomst

In de komende 4 jaar hebben we als Parkeerbedrijf van gemeente Tilburg **30** extra Parkeerautomaten nodig. Vanwege de verspreide behoefte besteden we deze Parkeerautomaten aan via een raamovereenkomst.

In de afgelopen jaren is het betaald parkeergebied in Tilburg explosief gegroeid. In de laatste twee jaar zijn voor uitbreidingsgebieden geen nieuwe Parkeerautomaten geleverd maar zijn Parkeerautomaten uit bestaande gebieden verplaatst. Inmiddels zijn er dusdanig veel Parkeerautomaten verplaatst dat de loopafstanden geregeld zorgen voor klachten. We willen de komende tijd geen Parkeerautomaten meer verplaatsen en loopafstanden op sommige locaties eerder verkleinen dan vergroten. Daarom willen we op sommige plekken extra Parkeerautomaten neer laten zetten. Ook verwachten we op nog meer locaties in Tilburg betaald parkeren in te voeren waardoor extra Parkeerautomaten nodig zijn.

Leasen

We willen als Parkeerbedrijf van de gemeente Tilburg optimaal ontzorgd worden. De levensduur van de reeds actieve Parkeerautomaten (ruim 160 stuks) is nog niet beëindigd. Ruim 80% van de Parkeertransacties verloopt via mobiele providers. In combinatie met ontwikkelingen op gebied van digitalisering, mogelijke beleidswijzigingen en eventuele verdunning op langere termijn, maken dat wij de extra benodigde Parkeerautomaten de komende 4 jaar, willen leasen en niet kopen.

Wat betekent voor ons 'ontzorgd worden' en 'Parkeerautomaten leasen'?

Dit Programma van Eisen (hierna: PvE) is zo functioneel mogelijk en prestatiegericht opgesteld. Inschrijvers kunnen hierdoor hun expertise en gewenste werkwijze zo goed mogelijk inzetten om een passende Inschrijving te doen. De essentie van de Opdracht is optimaal ontzorgd worden: de Parkeerautomaten moeten een hele hoge beschikbaarheid kennen. De Parkeerautomaten moeten werken wanneer een Parkeerder een Parkeerrecht wil kopen. Daarvoor moet de Inschrijver zorgen. We willen discussies voorkomen over de wijze van berekeningen van de beschikbaarheid. We willen interpretatieverschillen voorkomen over welke situaties meerekenen voor het beschikbaarheidspercentage.

De Parkeerautomaten moeten ook schoon, heel en veilig zijn. We leasen de Parkeerautomaten en richten ons op het uiterlijk aanzien en de werking. Uiteraard hebben we de data nodig over alles wat er gebeurt in en ten behoeve van de Parkeerautomaten.

Kosten

We betalen gedurende de looptijd voor de lease een all-in prijs: omdat we duidelijkheid willen over wie verantwoordelijk is voor kosten. De Inschrijver biedt een all-in leaseprijs aan. Opdrachtgever sluit zelf de bankcontracten af.

Voorbeeld 1: Wanneer gedurende de lease-Opdracht bijvoorbeeld een snellere modem nodig is om de beschikbaarheid en of andere elementen uit het PvE of de Inschrijving te blijven garanderen, vervangt de Opdrachtnemer de modem om de beschikbaarheid te garanderen.

Voorbeeld 2: er zijn geen kosten die in rekening kunnen worden gebracht na schade/vandalisme. De lease Parkeerautomaten moet schoon, heel en veilig zijn: als dat betekent dat een Parkeerautomaat op straat vervangen moet worden omdat hij stuk is, vervangt de Opdrachtnemer deze op zijn kosten: hij is immers eigenaar van de Parkeerautomaat.

In dit Programma van Eisen leest u de minimale eisen gesteld aan de Opdracht. De bijlagen zijn separate documenten in Excel of pdf format.



Definities & afkortingen

Apparatuur

Het geheel van Parkeerautomaten inclusief al dan niet onlosmakelijk verbonden Beheersysteem, systemen, software, componenten/ onderdelen, programmatuur, licenties, certificaten, bekabeling enzovoorts zoals in dit PvE omschreven. Het geheel werkt als een integraal systeem.

Beheersysteem

Het systeem waarmee de Parkeerautomaten zijn verbonden. Het Beheersysteem beheert, bestuurt, genereert, legt data vast, analyseert alles wat gebeurt in de Parkeerautomaten en onderliggende systemen ervan (zoals bijvoorbeeld pinterminal, modem).

CAS

Common Approval Scheme

EPC

European Payment Council

FAT

Factory Acceptance test

Een test die bij Opdrachtnemer plaatsvindt samen met Opdrachtgever om na te gaan of de Parkeerautomaten en de apparatuur voldoen aan dit PvE en aan de Inschrijving van Inschrijver. Wanneer bij de FAT de Apparatuur akkoord is bevonden kunnen en mogen de automaten op straat geplaatst worden.

NPR

Nationaal Parkeer Register is een PRDB die beheerd wordt door RDW in Opdracht van SHPV.

Onderhoud

Het uitvoeren van zowel correctief (herstel storingen) als preventief onderhoud aan de Apparatuur om deze volgens de overeenkomst te laten functioneren.

Leasen

Het huren van de Apparatuur waarbij opdrachtgever maandelijks een bedrag betaalt per Parkeerautomaat aan de Opdrachtnemer die de eigenaar is van de Apparatuur.

Nette Parkeerautomaten

Op of aan Nette Parkeerautomaten zijn geen voorwerpen aangebracht. Parkeerautomaten kunnen schoon, heel en veilig zijn, maar als er drankblikjes op liggen of er ligt een ander voorwerp op bijvoorbeeld het zonnepaneel, dan oogt dat rommelig; niet netjes.

Opdracht (lease-opdracht)

Binnen de raamovereenkomst worden lease-opdrachten gegeven voor een nader te bepalen aantal stuks Parkeerautomaten, die moeten voldoen aan dit PvE en de inschrijving van Opdrachtnemer.



Parkeerautomaat

Een Parkeerautomaat is een verkoopautomaat op straat waar Parkeerders een Parkeerrecht kunnen kopen om te voldoen aan de belastingplicht die geldt in het betaald parkeergebied waar men een motorvoertuig geparkeerd heeft.

Parkeerrecht

Gekochte Parkeertijd bij een van de Parkeerautomaten door invoering kenteken en afgeronde betaling daarna, zodat Parkeerder kan voldoen aan de belastingplicht en mag parkeren met het voertuig in de betaalzone.

PCI-SSC

Payments Card Industry-Security Standards Council

PRDB:

Parkeerrechtendatabase

PvE

Programma van Eisen (dit document).

SAT

Site Acceptance test. Een zelfde test als FAT waarbij PvE en Inschrijving gecontroleerd worden. SAT vindt op straat plaats na een goedgekeurde FAT.



Minimale eisen

Dit Programma van Eisen is zo veel mogelijk functioneel opgesteld en kent een beperkt aantal eisen. We willen in de gunning zoveel mogelijk ruimte bieden aan Inschrijvers om zich te kunnen onderscheiden. Zowel op gebied van het product 'de Parkeerautomaat' als op de dienstverlening; de service en klantcontact inzake de uitvoering van beheer en onderhoud. De leaseconstructie, de functionele eisen en prestatiepercentages maken het goed functioneren van de Parkeerautomaten geheel de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

Algemene eisen

1. De Opdracht betreft het leasen van Parkeerautomaten. Dat wil zeggen (niet limitatief): de lease(prijs) is inclusief alle benodigdheden, onderdelen, verbindingen (datacommunicatie), software, (beheer)systemen en verbruiksmaterialen zoals kwitantietickets. Inclusief alle dienstverlening die nodig is om de optimale werking van de Parkeerautomaten te kunnen garanderen. Beheer en onderhoud is derhalve onderdeel van de opdracht; zowel voor correctief als preventief onderhoud, met alle oorzaken die aan het beheer en onderhoud ten grondslag liggen (dus ook schade en vandalisme). Upgrades (zowel van software als hardware), updates bug-fixing en patches die Opdrachtnemer nodig acht. Een telefonische bereikbaarheid is ook onderdeel van de Opdracht. De (lease)Opdracht (en bijhorende prijs) is één all-in prijs.
2. De Inschrijver is een expert in het leveren, installeren, plaatsen, beheren en onderhouden van Parkeerautomaten: hij heeft hiermee jarenlang ervaring.
3. De Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de Opdracht aan alle wet – en regelgeving en alle relevante normeringen die van toepassing zijn op de (uitvoering van) deze opdracht.
4. Opdrachtnemer zorgt tijdig voor de juiste vergunningen die nodig zijn om te mogen werken in de openbare ruimte en in de grond. Opdrachtnemer verzorgt derhalve onder andere tijdig en juist de KLIC-meldingen.
5. De Parkeerautomaten en al haar onderdelen/componenten hebben een CE-markering. De bijbehorende risicoanalyse, gebruikershandleiding en EG-verklaring overlegt Opdrachtnemer (vanaf de SAT) op eerste verzoek en uiterlijk binnen 8 dagen aan Opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer houdt zich aangaande alle vastgelegde data aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en sluit hiertoe met Opdrachtgever een verwerkingsovereenkomst (concept wordt opgenomen in het aanbestedingsdossier).
7. Alle data in het beheersysteem aangaande de Parkeerautomaten binnen deze Opdracht is en blijft te allen tijde in eigendom van Opdrachtgever.
8. Na afloop van de leaseraamovereenkomst moeten de Parkeerautomaten weer verwijderd worden en dicht Opdrachtnemer het straatwerk met de juiste, zelfde omliggende straatstenen.



Uiterlijk/verschijning & bediening/gebruikersinterface

In Tilburg staan Parkeerautomaten ver van elkaar af. Eén automaat bedient diverse straten. De positionering is daarom belangrijk (Bijvoorbeeld de plaatsing op een hoek van een straat of kruising zodat de automaat vanuit verschillende straten zichtbaar is), maar óók het uiterlijk en de zichtbaarheid van de automaat op een afstand is daardoor essentieel. (Opdrachtgever bepaalt de plaatsingslocaties.)

9. De Parkeerautomaten worden geplaatst in RAL-kleur 7016.
De Parkeerautomaten zijn op afstand goed zichtbaar, zowel overdag als in het donker en bij schemering.
10. De Parkeerautomaten functioneren naar behoren bij elke weersomstandigheid die in Nederland kan voorkomen.
11. De Parkeerautomaten staan stevig in de grond verankerd en zijn toch eenvoudig te verplaatsen.
12. De Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor en zorgt te allen tijde voor Nette Parkeerautomaten die schoon, heel en veilig zijn.

Energievoorziening

*Sommige betaalgebieden in Tilburg kennen uitgebreide reguleringstijden; vanaf 09:00 uur 's ochtends tot 02:00 uur 's nachts. Van maandag tot en met zondag.
De meeste gebieden hebben betaaltijden van maandag tot en met zaterdag van 09:00 – 22:00 uur. Daarnaast zijn er gebieden met een afwijkende en/of beperktere werkingstijd.
Zie ook de volgende URL's:
- De online plattegrond met informatie over reeds bestaande betaalgebieden met tarieven, betaaltijden en zonecodes; <https://geo.tilburg.nl/portal/apps/webappviewer/index.html?id=4b6ca137311c4348837ec292d165a045> De Verordening op de heffing en invordering van Parkeerbelastingen Tilburg 2022; <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR665816/1>.*

13. De Parkeerautomaten werken op zonne-energie via zonnepanelen en zijn voorzien van een accu waardoor de automaat te allen tijde in werking is wanneer nodig. Er wordt dus rekening gehouden met de werkingstijden en uiteenlopende hoeveelheden transacties.

Bediening

14. De bediening van de Parkeerautomaten is optimaal onder alle weersomstandigheden (zoals felle zon, regen, vrieskou).
15. De Parkeerautomaten werken met verplichte kentekeninvoer. Alle mogelijke bestaande kentekens moeten kunnen worden ingevoerd met dien verstande dat deze bestaan uit Europese letters van het alfabet A t/m Z en de tien cijfers 0 t/m 9.
16. Alle afgeronde Parkeerrechten worden direct doorgestuurd zonder vertraging (betekent maximaal 5 seconden) naar een parkeerrechtendatabase (PRDB) die gebruikt wordt door de scanauto om na te gaan of de gescande kentekens hebben betaald voor het parkeren. Momenteel betreft de parkeerrechtendatabase het NPR.



De Parkeerautomaten moeten voor alle parkeerders die de Parkeerautomaten willen gebruiken duidelijk werken. Ook mensen in een rolstoel moeten de Parkeerautomaten zittend vanuit een rolstoel kunnen bedienen.

17. Alle gebruikers (zie ook kader hierboven) moeten de Parkeerautomaten kunnen bedienen. De Parkeerautomaten werken gebruiksvriendelijk, makkelijk, logisch, duidelijk en snel.
18. De hoogte van de bedienfuncties zijn dusdanig dat Parkeerders vanuit een rolstoel de Parkeerautomaten ook kunnen bedienen.
19. De automaten zijn in meerdere talen te bedienen, minimaal Nederlands, Engels, Frans en Duits.
20. Er ontstaat geen vertraging door niet werkende 'toetsen'; of dat nu knoppen zijn of dat het een touchscreen betreft.
21. De Parkeerautomaten hebben ruimte voor informatie die harcopy wordt weergegeven zodat die altijd en direct zichtbaar is. Hier staan bijvoorbeeld de werkingstijden, tarieven, nummer van de automaat en telefoonnummer op om meldingen te doen als burger. Gedurende de Opdracht dient u rekening te houden dat deze informatie jaarlijks vervangen moet worden.
22. Het storingsmelden-telefoonnummer is te bellen tegen lokaal tarief en uw klant contact center handelt de meldingen af. Zowel parkeerders als opdrachtgever kunnen storingen melden.

Kopen Parkeerrecht

In Tilburg gebeurt de handhaving op Parkeerbelasting met behulp van scanauto's. Daarom schaf je bij een Parkeerautomaat een Parkeerrecht aan dat na betaling terecht komt in een PRDB. De rondrijdende scanauto's bevragen die PRDB. Het plaatsen van een Parkeerkaartje achter de autovoorraad is daarom niet aan de orde.

23. Betalingen aan de Parkeerautomaat kunnen alleen cashless plaatsvinden. Tenminste met debet bankkaarten.
24. De Parkeerautomaten zijn voorzien van kaartlezers met de volgende betaalfunctionaliteiten: pinnen met pincode én NFC/Tap & Go. De kaartlezer dient geschikt te zijn voor Maestro, Vpay, Debit Mastercard en Visa Debit. Ook zijn de kaartlezers geschikt voor creditcards (Master Card en VISA).
25. De betaalterminals voldoen gedurende de Opdracht aan de van toepassing zijnde security requirements opgesteld volgens de PCI-SSC en CAS en geaccordeerd door PCI-SSC en de EPC. Inschrijver toont dit aan bij de Inschrijving (zie Inschrijvingsleidraad).
26. De Parkeerautomaten inclusief het Beheersysteem en de software accepteren en handelen betalingen af volgens de EMV (1/2) standaarden.
27. Opdrachtgever bepaalt zelf via welke bank/acquirer de transacties verlopen, al dan niet in overleg met of via Opdrachtnemer. Alle kosten m.b.t. bankcontracten voor elektronische betalingen vallen buiten de all-inprijs van deze Opdracht omdat Opdrachtgever zelf de bank/acquirer bepaalt. Opdrachtnemer koppelt de merchant ID's.



28. De juistheid van afgestorte bedragen (parkeerinkomsten) is te allen tijde op te vragen en aan te tonen.
29. De Parkeerautomaten geven na betaling de vraag weer of men een kwitantie wil. Bij de keuze Ja wordt een kwitantie afgegeven conform de vereisten. Bij de keuze 'Nee' of geen keuze, volgt geen kwitantie.
30. Alle mogelijke tarieven, tariefopbouw en tariefstructuren zijn instelbaar.
Het wel of niet kunnen kopen van een Parkeerrecht voor aanvang reguleringstijd is instelbaar.

(Data)communicatie

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

31. De Parkeerautomaten communiceren over en weer via draadloze communicatie van en naar het Beheersysteem en andere systemen via minimaal 4G en met versleuteling van de verzonden data.
De communicatie zorgt tenminste voor:
 - a. het snel kunnen voldoen van de online bankkaart betalingen van Parkeerrechten
De definitie van 'snel' in de context van deze eis is: een dusdanig korte tijd waardoor de Parkeerder zijn acties kan verrichten zonder hinder of zonder wachten. De Parkeerautomaat loopt niet vast en reageert altijd accuraat op handelingen van de Parkeerder;
 - b. het snel communiceren met het beheersysteem zodat alle acties van en naar de Parkeerautomaten kunnen plaatsvinden, worden gelogd en kunnen worden beheerd door Opdrachtnemer;
 - c. het direct communiceren met andere systemen zoals versturen van data naar NPR of andere parkeerrechtendatabases zodat de handhaving correct kan plaatsvinden.

Beheersysteem, data en rapportage

32. Opdrachtnemer is en blijft eigenaar van de apparatuur, Opdrachtgever is eigenaar van alle inkomsten en data die de apparatuur voortbrengt.
33. Opdrachtgever heeft zelf toegang tot het online beheersysteem om te allen tijde data te downloaden, te bekijken en te analyseren.
34. Voor downloaden van data wordt gebruik gemaakt van Excel en CSV bestanden. Voor eisen aan (te pushen) transactiedata zie bijlage 1.
35. Opdrachtgever en een partij namens Opdrachtgever hebben te allen tijde toegang tot de ruwe, niet gecompimeerde data.
36. Data is 18 maanden downloadbaar en zichtbaar in het beheersysteem. Kentekens en andere privacygevoelige informatie wordt versleuteld. Zelfde gegevens zoals een kenteken of pasnummer worden met eenzelfde versleuteling zichtbaar. Dit wil zeggen dat wanneer kentekens meermaals in Parkeerautomaten zijn ingevoerd en of gebruikt, dit inzichtelijk is voor Opdrachtgever.
37. Opdrachtgever en haar beheerder willen inzicht hebben in de status van de Parkeerautomaten. Essentiële informatie zoals storingsinformatie, aantal transacties en inkomsten per automaat zijn realtime online in het Beheersysteem in te zien: na het aanklikken van bepaalde parameters verschijnen duidelijke correcte tabellen en/of grafieken.



38. Opdrachtgever krijgt de mogelijkheid tot 50 gratis inlogaccounts aan te vragen waarbij verschillende instellingen mogelijk zijn (onder andere hoogste rechten) en die gelijktijdig gebruikt kunnen worden.
39. De Parkeerautomaten beschikken over een koppeling met het NPR.
40. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks voor de 20^{ste} van de eerstvolgende maand het gerealiseerde beschikbaarheidspercentage aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen gedelegeerd Opdrachtgever. Zie ook paragraaf Prestatie-eisen eis 56 (a t/m d).
41. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over relevante verrichte onderhoudswerkzaamheden. Tenminste al het onderhoud wat werd uitgevoerd fysiek op locatie aanwezig. Opdrachtgever en Opdrachtnemer spreken samen na voorlopige gunning af welke werkzaamheden nog meer relevant zijn.

Databeveiliging

42. Opdrachtnemer beveiligt alle gegevens van Opdrachtgever zodat gegevens niet verloren gaan en toegang voor onbevoegden onmogelijk is. Data kan niet gemuteerd worden en privacygevoelige informatie wordt versleuteld.

Oplevering

43. Twee maanden na specifieke Opdracht tot leveren (leasen) van de eerste tranche Parkeerautomaten, staan de Parkeerautomaten werkend conform PVE en Inschrijving op straat. Vanaf de tweede tranche geldt een termijn van 3 maanden in plaats van twee maanden.
44. Bij oplevering op straat staan de Parkeerautomaten tijdig op de juiste plaats en volledig werkend conform PVE en conform de Inschrijving van Opdrachtnemer.
45. Om na te gaan of de Parkeerautomaten conform PVE en aanbidding worden ingericht en geplaatst vindt voorafgaand aan een lease-Opdracht een FAT plaats bij Opdrachtnemer. Na installatie en plaatsing vindt op locatie bij elke Parkeerautomaat een SAT plaats. Een goed afgeronde SAT leidt tot een oplevering.

Verplaatsingen

Tilburg is in beweging; boven -en ondergronds. Kabels en leidingen, riolering en straatwerk wordt vervangen. Is het werk op de ene plek net klaar, dan is het werk op een andere locatie alweer begonnen. Daarom moet Opdrachtnemer rekening houden met het regelmatig (tijdelijk) verplaatsen van Parkeerautomaten. Aannemers van werk in de openbare ruimte plannen op microniveau niet ruim tevoren. Ook door uitbreiding betaald parkeren of verschuiving van bezoekers aantrekkende functies kan Opdrachtgever behoefte hebben tot verplaatsing van de Parkeerautomaten.

46. Opdrachtnemer houdt rekening met gemiddeld één verplaatsing per twee jaar per Parkeerautomaat. Inclusief fundaties en straatwerk.
47. Binnen twee weken na aanvraag moet Opdrachtnemer een Parkeerautomaat verplaatsen. Wanneer er sprake is van een verwachte verplaatsing door herinrichting van een straat, verplaatst Opdrachtnemer binnen een week na concrete aanvraag: eerder heeft Opdrachtgever aangegeven dat er een herinrichting met verplaatsing op planning staat.

Beheer en onderhoud

48. Twee keer per jaar kunnen gewijzigde teksten en of instellingen kosteloos worden doorgegeven vanuit Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt de aanpassingen op het afgesproken moment correct. Opdrachtgever geeft dit minstens een week voordat de aanpassingen gereed moeten zijn aan.
49. Opdrachtnemer houdt de Parkeerautomaten in bedrijf conform PvE, Inschrijving en behaalt de prestatie-eisen. Dit houdt tevens in dat het beheer en onderhoud geheel ligt bij Opdrachtnemer zowel eerste als tweede lijn storings, correctief en preventief onderhoud en herstel na schade/vandalisme.
50. Opdrachtnemer zorgt voor tijdig vervangen van het kwitantiepapier.
51. Opdrachtnemer zorgt voor behoud van en zo snel mogelijk herstel naar Nette Parkeerautomaten die schoon, heel en veilig zijn. Zowel na melding als door (eigen) constatering.
52. Bij melding en/of constatering van graffiti, stickers en/of kauwgom verwijdt Opdrachtnemer deze zo snel als mogelijk, met een maximum van twee weken waarna deze niet meer zichtbaar is. Indien het de werking van de Parkeerautomaten beïnvloed, telt de tijd waarop de graffiti/stickers/kauwgom aanwezig was, mee in de tijd waarin de Parkeerautomaat niet beschikbaar was ten behoeve van berekenen beschikbaarheidspercentage.
53. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist (zoals afgesproken in PvE en aanbieding Inschrijver) functioneren van datacommunicatie, doorsturen van gegevens naar NPR en andere PRDB's en het kunnen afronden van transacties.
54. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever minimaal twee weken vooraf berichten over geplande werkzaamheden aan de Parkeerautomaten.
55. Opdrachtnemer zal na afloop van storingsherstel en geplande werkzaamheden deze afmelden bij de (gedelegeerd) Opdrachtgever

Prestatie-eisen

56. Beschikbaarheid Parkeerautomaten en beheersysteem
 - a. De Parkeerautomaten moeten 99,00% van de tijd 100% in bedrijf zijn: dat wil zeggen dat alles functioneert zoals het hoort en conform PvE en Inschrijving. Dus als een deel van een functionaliteit niet werkt, wordt dat voor de berekening van de beschikbaarheid gezien als dat de Parkeerautomaat niet in bedrijf is.
 - b. Wat verstaan wij in het bijzonder onder beschikbare Parkeerautomaat, ten behoeve van deze prestatie-eis?
 - Betalingen vinden plaats op het moment dat een parkeerder wil betalen, met alle afgenomen betaalmethodes (zowel tap als dip, met en zonder pincode), de automaat werkt direct zonder vertraging, de automaat heeft communicatie met haar beheersysteem en de PRDB, data wordt heen en weer uitgewisseld, de bediening van de automaat functioneert naar behoren (conform PvE en Inschrijving), kwitanties worden uitgereikt wanneer de Parkeerder daarom vraagt.

- Ten aanzien van de berekening: de tijd die het beheersysteem aangeeft is leidend voor het bepalen vanaf wanneer een functie niet werkte. Meldingen vanuit Parkeerders of andere mensen die een melding doen over het niet volledig functioneren zijn alleen leidend wanneer over dit disfunctioneren geen informatie zichtbaar was in het beheersysteem. (Zoals bij graffiti op het bedieningsscherm, vloeistof in kaartlezer)
 - De tijd dat Parkeerautomaten niet of niet volledig functioneren door schade/vandalisme of zelfs daardoor buiten bedrijf staan of daardoor zijn weggehaald, telt mee voor de berekening van het beschikbaarheidspercentage.
- c. Wat mag buiten beschouwing worden gelaten voor de berekening van het beschikbaarheidspercentage?
- Betalingen die worden afgebroken wanneer de gebruiker onvoldoende saldo blijkt te hebben.
 - Landelijke storing in het betaalverkeer in Nederland waardoor ook winkels, horeca en allerlei functies waar betaalterminals worden gebruikt geen online transacties kunnen laten plaatsvinden.
 - Landelijke internetstoring in Nederland waardoor duizenden gebruikers van 4G (of hoger indien de modems daarmee werken) geen toegang hebben tot internet.
 - Er een stroomstoring in Tilburg plaatsvindt die naast de Parkeerautomaten ook minstens honderden huishoudens langer dan 24 uur raakt waardoor het functioneren van de Parkeerautomaten via zonne-energie en de accu niet meer toereikend is.
- d. De beschikbaarheid wordt berekend op basis van gelogde, niet muteerbare data uit het beheersysteem.

Na voorlopige gunning levert Opdrachtnemer een geanoniseerd exportbestand aan met alle type, mogelijke storingen erin die het beheersysteem automatisch kan loggen. Aan de hand van deze informatie stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vast hoe het beschikbaarheidspercentage wordt berekend. Op basis van deze eis 56 a t/m d.

De beschikbaarheid wordt per maand per Parkeerautomaat berekend per 24/7. Niet omgerekend naar betaaltijden.

Beschikbaarheid: De tijd dat de Parkeerautomaat beschikbaar is volgens de definitie:
$$\text{Beschikbaarheid} = (\text{Normale bedrijfstijd} - \text{Downtime}) / \text{Normale bedrijfstijd}$$

Normale bedrijfstijd: De tijd gedurende welke de Apparatuur in werking dient te zijn, hetgeen overeenkomt met 365 dagen per jaar en 24 uur per dag.

Downtime: De tijd gedurende welke een Parkeerautomaat om wat voor reden dan ook niet beschikbaar is.

De Downtime is het aantal minuten tussen aanvang storing (in het beheersysteem, niet het meldmoment door een persoon) en einde storing gemeten over 365 dagen per contractjaar en 24 uur per dag.

57. Nette Parkeerautomaten die schoon, heel en veilig zijn.
Opdrachtgever verricht steekproefsgewijs controles op het uiterlijk van de Parkeerautomaten.

Opdrachtgever controleert op:

- graffiti,
 - vloeistoffen,
 - stickers,
 - plakkerige substanties,
 - lijm/lijmresten,
 - vieze geur,
 - voorwerpen op of aan de automaten aangebracht,
 - scherpe randen,
 - defecten/gebreken,
 - aanwezige verlichting werkt.
- Tenminste 6 metingen per jaar. Per meting worden 2 Parkeerautomaten geschouwd en beoordeeld.
 - Opdrachtgever rapporteert aan Opdrachtnemer binnen een week na de controle zijn bevindingen.
 - Opdrachtnemer geeft binnen 3 werkdagen een planning aan wanneer onregelmatigheden zijn opgelost en wanneer de Parkeerautomaat weer voldoet aan de criteria netjes, schoon, heel en veilig.

Minimale jaarscore bij 12 controles moet 75% zijn.

Zie bijlage 2 voor de formule om de prestatie-eis uit te rekenen dat ook als voorbeeld dient voor de invulwijze.