



Programma van Eisen Parkeerbeheer Gemeente Almere



Gemeente Almere
Stadhuisplein 1
1315 HR Almere
T. 14 036
www.almere.nl
September 2023
Versie 1.0

Inhoudsopgave

1	Kader.....	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Parkeerproducten en -voorzieningen	5
2	Eisen aan de dienstverlening.....	8
2.1	Taakverdeling Opdrachtgever-Opdrachtnemer.....	8
2.2	Algemene eisen gesteld aan de dienstverlening.....	9
2.3	Informatiebeveiliging.....	13
2.4	Verantwoordelijkheden betreffende inzet medewerkers	16
2.5	Dagelijks beheer Parkeervoorziening.....	16
2.6	Schoonmaakwerkzaamheden	22
2.7	Onderhoud.....	22
2.8	Parkeerservicebureau	27
3	Geldinzameling en verantwoording	31
3.1	Algemeen.....	31
3.2	Taken inzameling chartale middelen	31
3.3	Taken inzamelen niet chartale middelen	32
3.4	Taken inzamelen inkomsten uit mobiel parkeren	32
3.5	Verantwoording van de inkomsten	33
4	Administratie en geldstromen	34
4.1	Administratie NPR	34
4.2	Beschrijving geldstromen	34
4.3	Vergoedingen aan de Opdrachtnemer	36
5	Aanvraag, toetsing en uitgifte van Parkeerproducten.....	37
5.1	Algemeen.....	37
5.2	Taken.....	37
5.3	Digitale vergunningverlening	39
5.4	Te leveren diensten PVS en Bezoekersregeling.....	43
5.5	Onderdeel 1 - Eisen aan het PVS	47
5.6	Onderdeel 2 - Eisen aan de Bezoekersregeling.....	55
6	Personeel, materiaal en middelen	60
6.1	Opleiding en vaardigheden personeel.....	60

6.2	Materialen, middelen en huisvesting	62
7	Communicatie en samenwerking	63
7.1	Overlegstructuur en frequentie	63
7.2	Rapportage	64
7.3	Klachtenafhandeling	70
7.4	Innovaties en verbeteringen	70
7.5	Opstart werkzaamheden	70
8	Monitoring kwaliteit van de dienstverlening	72
8.1	Service Level Agreement Parkeerbeheer (SLA)	72
8.2	Metten van de dienstverlening.....	72
9	Definities van begrippen	75

1 Kader

1.1 Inleiding

Gemeente Almere is eigenaar van 19 parkeergarages met in totaal 5.645 parkeerplaatsen. Daarnaast reguleert de gemeente circa 9.409 parkeerplaatsen op straat door middel van betaald parkeren en 274 parkeerplaatsen blauwe zone. De gemeente voert ook nog het beheer en exploitatie van 4 openbare fietsenstallingen. Het parkeerbedrijf van de gemeente heeft het operationele parkeerbeheer en de bijbehorende managementtaken uitbesteed. Per 1 maart 2024 loopt de beheerovereenkomst af. Daarom wordt de opdracht parkeerbeheersdiensten opnieuw aanbesteed.

Dit Programma van Eisen Parkeerbeheer (hierna: PvE) bevat een beschrijving van de minimale inhoud van Parkeerbeheer welke de Opdrachtgever wenst te laten verzorgen.

In dit PvE, en de overige documenten die horen bij het inkoopproces, wordt een aantal begrippen gebruikt. Deze begrippen worden met een hoofdletter geschreven en zijn gedefinieerd in hoofdstuk 9: "Definities van begrippen".

In het Programma van Eisen zijn de eisen opgenomen waar de Opdrachtnemer in het kader van de te sluiten Overeenkomst aan dient te voldoen. Bij de uitvoering van de Opdracht dient Opdrachtnemer te allen tijde te voldoen aan de gestelde eisen voor het naar behoren uitvoeren van de Opdracht. Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn. Met het indienen van een Inschrijving geeft de Inschrijver aan dat hij akkoord gaat met alle in het PvE gestelde eisen.

1.1.1 Aard van de samenwerking

De Opdrachtgever wil een Opdrachtnemer selecteren die met haar werkwijze het gestelde doel (het optimaal faciliteren van parkeerders in de Parkeervoorziening door het aanbieden van klantgerichte dienstverlening) helpt te bereiken. Om dit te verwezenlijken wordt van de Opdrachtnemer een (pro)actieve participerende rol verwacht op zowel operationeel als commercieel gebied. Opdrachtnemer dient bij de organisatie en uitvoering van het Parkeerbeheer zich te baseren op deze basisvoorwaarden.

Opdrachtgever wil graag dat de Opdrachtnemer zich inspant bij het optimaliseren van het rendement van de Parkeervoorzieningen (aandragen van initiatieven). Dit kan bijvoorbeeld door kosten te besparen bij inkoop of uitvoering van werkzaamheden, of door aanvullende opbrengsten te genereren bij de verkoop van reeds bestaande of nieuwe namens Opdrachtgever te verkopen Parkeerproducten. Tegelijkertijd dient te worden

voorkomen dat Opdrachtnemer activiteiten in de omgeving onderneemt die nadelig zijn voor het rendement van de Opdrachtgever.

Tenslotte wil Opdrachtgever dat Opdrachtnemer zich inzet voor samenwerking in de parkeerketen van Almere. Dit betekent onder andere dat Opdrachtnemer – als onderdeel van de uitvoering van de Opdracht - op verzoek van Opdrachtgever deelneemt aan overleggen die in het kader van de samenwerking in de parkeerketen worden belegd.

1.2 Parkeerproducten en -voorzieningen

De Opdrachtgever onderscheidt Parkeerproducten voor bezoekers, bewoners, bedrijven en werknemers. Op de website van de Opdrachtgever, is relevante informatie te vinden over de diverse Parkeerproducten, tarieven en de Parkeervoorzieningen voor zover deze nu zijn gerealiseerd.

Voor meer uitgebreide informatie over parkeren in de gemeente Almere verwijzen wij u naar de website: [Parkeren | Almere](#)

1.2.1 Situatieschets

Het parkeerareaal van de gemeente Almere bestaat uit parkeergarages, een centrumafsluiting en parkeerplaatsen op straat.

De parkeergarages zijn verspreid over de centra van Almere Stad en Almere Buiten.

Voor alle Parkeergarages voorzien van in- en uitrit middels parkeerapparatuur (slagboom) geldt dat 24/7 in- en uitrijden mogelijk moet zijn door middel van de Parkeerapparatuur.

Gebruikers van alle parkeervoorzieningen zijn bezoekers, bedrijven, werknemers en bewoners. De gegevens van de ingeplande Parkeervoorzieningen zijn als volgt samen te vatten.

1.2.2 Dynamische stadsafsluiting

Het voetgangersgebied in het centrum van Almere Stad is afgesloten door dynamische palen. Om buiten de vastgestelde venstertijden voor laden en lossen het gebied met een voertuig in te kunnen is een toegangspas nodig. Bewoners en bedrijven die wonen of gevestigd zijn in dit gebied komen in aanmerking voor een toegangspas. Deze toegangspas kan worden opgehaald aan de balie van [Parkeerservice](#).

Bewoners dienen voor het verkrijgen van deze toegangspas aan te kunnen tonen dat men in het centrumgebied woont met een huur- of koopcontract of uittreksel uit het BRP (basisregistratie personen) én een geldig identiteitsbewijs. Bedrijven dienen een uittreksel Kamer van Koophandel dat

niet ouder is dan drie maanden en een geldig identiteitsbewijs van de contactpersoon van het bedrijf aan te kunnen tonen.

Intercomoproepen van de dynamische palen komen binnen bij de Centrale Meldkamer of worden op initiatief van Opdrachtnemer doorgeschakeld naar een beheerlocatie op afstand.

De taken die Opdrachtnemer uitvoert ten aanzien van de dynamische stadsafsluitingen zijn samengevat:

- operationeel beheer van 10 dynamische stadsafsluitingen (locaties) welke het centrumgebied van Almere Stad autoluw maken;
- bemensing van een Centrale Meldkamer ten behoeve van het beheer, toezicht en service van de dynamische stadsafsluitingen, voornamelijk buiten de venstertijden, tijdens venstertijden zijn de afsluitingen geopend;
- het beheer op afstand van genoemde dynamische stadsafsluitingen op tijden dat dit beheer niet vanuit de Centrale Meldkamer wordt uitgevoerd;
- storingsopvolging ten aanzien van de dynamische stadsafsluitingen;
- het eerstelijns correctief en preventief onderhoud aan de dynamische stadsafsluitingen;
- uitgifte van toegangspassen (onthefingen inrijverbod) van de dynamische stadsafsluitingen en de administratie hiervan;

1.2.3 Parkeergarages, terreinen en dynamische stadsafsluiting gemeente Almere

Parkeerlocatie/ type	Adres	Plaats	Aantal parkeer- plaatsen
P1 Koolzaadveld	Festivalplein 3	Almere Stad	306
P2 Metropolegarage	Regisseurstraat 3	Almere Stad	407
P3 Regisseurgarage	Regisseurstraat 7	Almere Stad	429
P4 Stadhuisgarage	Landdrosstraat	Almere Stad	264
P5 Hennepveld	Hospitaalweg 7	Almere Stad	311
P6 Hospitaalg garage	Hospitaalpromenade	Almere Stad	254
P7 Schippergarage	Brouwersstraat	Almere Stad	397
P8 Flevogarage	Vijzelaarhof 2	Almere Stad	358
P9 Krakelinggarage	Krakeling 2	Almere Stad	228
P10 Muntgarage	Muntmeesterhof	Almere Stad	382
P11 Leerlinggarage	Leerlinghof	Almere Stad	93
P12 Schoutgarage	Schoutstraat	Almere Stad	341
Bibliotheekgarage	Stadhuispromenade	Almere Stad	93 ¹
Diagonaalgarage	Hospitaaldreef	Almere Stad	296
Hospitaalterrein *)	Hospitaalpromenade	Almere Stad	590

¹ Alleen toegankelijk voor abonneementhouders.

Brooklyn garage	New Yorkweg 121	Almere Buiten	416
Urca garage	Rio de Janeirostraat 3	Almere Buiten	301
Santiago garage	Santiagostraat 3	Almere Buiten	334
Florida garage	Straat van Florida 9	Almere Buiten	415
Cuba garage	Straat van Florida 10	Almere Buiten	209
Sluis garage *)	Sluis 1	Almere Haven	270
Brink garage*)	Brink 16	Almere Haven	158
Totaal aantal parkeerplaatsen			6852
*) vallen buiten scope aanbesteding!			
Dynamische stadsafsluiting - Schoutstraat - Marktmeesterstraat - Grotemarkt - Makelaarstraat - Koopmanstraat - Spoordreef - Koopmanstraat – Bankierbaan - Beeldhouwerpad – Wijsgeerbaan - Beeldhouwerpad – Regisseurstraat - Stadhuispromenade - Forum - Esplanade			10 locaties
Fietsenstallingen - Schrijverstraat - Stadhuispromenade - Hospitaaldreef - Baltimoreplein (Almere Buiten) - Fietsdepot: Esplanade.			

Figuur 1 Parkeergarages en dynamische stadsafsluiting gemeente Almere

2 Eisen aan de dienstverlening

2.1 Taakverdeling Opdrachtgever-Opdrachtnemer

De Opdrachtgever voert de regie over de uitvoering van het Parkeerbeheer en is verantwoordelijk voor het prijs- en locatiebeleid en (de ontwikkeling van) de Parkeerproducten.

Onder Parkeerbeheer wordt verstaan: Alle activiteiten die nodig zijn om de Parkeervoorzieningen optimaal te laten functioneren. Dat wil zeggen dat de Parkeervoorzieningen voldoen aan het criterium 'schoon, heel, veilig en licht', alsmede dat het gebruik ervan volgens de [Algemene Voorwaarden](#) plaatsvindt.

De Opdrachtnemer draagt met de verzorging van het Parkeerbeheer minimaal de verantwoordelijkheid over de volgende operationele processen, welke in de volgende paragrafen nader worden toegelicht:

1. Dagelijks beheer van de Parkeervoorzieningen (o.a. fysieke controlerondes, het vastleggen en het eventueel melden in Planon (gemeentelijk systeem) in het teken van 'schoon, heel, veilig en parkeergedrag');
2. Bediening Parkeervoorzieningen en de Dynamische Stadsafsluiting, gecentraliseerd (intercom, parkeerinstallatie en cameratoezicht) gemeentelijke Centrale Meldkamer en/of op afstand;
3. Uitvoeren van operationele werkzaamheden vanuit het Parkeermanagementsysteem (hierna PMS) en de Parkeerapparatuur (hierna: PA) zoals aanpassen capaciteit en vol-/vrij tellingen en zorgdragen voor een zo optimaal mogelijk gebruik van de Parkeervoorzieningen;
4. Uitvoeren van operationeel beheer voor de Dynamische Stadsafsluiting;
5. Het begeleiden en het toezien op de verrichting van het door Opdrachtgever met leverancier gecontracteerde preventief en correctief Onderhoudscontract (SLA) van PMS en PA en de signalering en vastleggen van gebreken aan andere Bedrijfsmiddelen;
6. Bestelling, aanmaak en uitgifte van Parkeerproducten (zoals: abonnementskaarten, uitrijkaarten, waardekaarten, fietspassen, digitale QR-codes voor de fietsenstallingen en toegangspassen voor de Dynamische Stadsafsluiting);
7. Opvolging incidenten (hulp aan de parkeerder, Calamiteiten);
8. Opstellen en aanleveren van operationele en financiële rapportages;
9. Financieel administratief beheer waaronder de rapportage van te factureren abonnementen en/of waardekaarten;
10. Leveren van (ongevraagd) advies op gebied van het Parkeerbeheer.

2.2 Algemene eisen gesteld aan de dienstverlening

De algemene eisen die aan de uitvoering van de Opdracht worden gesteld zijn omschreven in de [Algemene Voorwaarden Inhuur Personeel gemeente Almere 2023](#).

2.2.1 Management van de dienstverlening

Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van zijn opdracht steeds als “goed huisvader” op te treden. Daarbij is Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het handelen of nalaten te handelen van de voor de uitvoering van de opdracht door hem (direct en indirect, bijvoorbeeld leveranciers en onderaannemers) ingezette personen;

11. De voertaal van alle overleggen en correspondentie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is Nederlands;
12. De Opdrachtnemer stelt bij de uitvoering van de opdracht de veiligheid van de klant en het voertuig centraal en zal de klant steeds proactief en klantvriendelijk benaderen;
13. Als onderdeel van de Overeenkomst gaat Opdrachtnemer door ondertekening akkoord met een verwerkersovereenkomst welke als bijlage bij de Aanbestedingsleidraad is bijgesloten. Opdrachtnemer wordt gezien als ‘verwerker’ conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
14. Opdrachtnemer is in het bezit van een actueel en geldig VCA en ISO9001 certificaat of door opdrachtnemer aantoonbaar vergelijkbaar certificaat en blijft gedurende de overeenkomst in het bezit hiervan.
15. Bij het gebruik van diensten van onderaannemers zijn er toonbare verwerkersovereenkomsten afgesloten conform de AVG die minimaal dezelfde eisen stellen aan de gegevensverwerking als de verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
16. Opdrachtnemer (en eventuele onderaannemers) is compliant met de AVG en zorgt ervoor gedurende de Opdracht compliant te blijven.
17. Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever te allen tijde telefonisch bereikbaar.
18. De Opdrachtnemer dient gedurende 24/7 telefonisch bereikbaar te zijn via een telefoonnummer waarop maximaal het lokale tarief van toepassing is. Hiervoor gelden de volgende eisen:
 - a. De telefoon van de Opdrachtnemer wordt binnen 30 seconden opgenomen gedurende de tijd dat de Opdrachtnemer telefonisch bereikbaar moet zijn. De klant wordt daarna geholpen of er wordt duidelijk gemaakt hoe en wanneer de klant geholpen gaat worden.
 - b. Indien de telefonist uit hoofde van zijn functie constateert dat het noodzakelijk is de Opdrachtgever in te lichten doet hij dit.
19. De Opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor vragen ten aanzien van het parkeerbeheer en de uitgifte van Parkeerproducten. De klant wordt door medewerkers van de Opdrachtnemer adequaat, klantgericht en vakkundig geholpen en geadviseerd. Indien de klant een vraag stelt die

- niet (of niet volledig) door de Opdrachtnemer kan worden beantwoord, neemt de Opdrachtnemer contact op met de Opdrachtgever. Op basis van de reactie van de Opdrachtgever helpt de Opdrachtnemer de klant vervolgens verder. Klanten worden niet van het kastje naar de muur gestuurd en er worden geen toezeggingen gedaan die het mandaat van de Opdrachtnemer te boven gaan en/of verkeerde verwachtingen wekken. Voor aanvang van de opdracht dient de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever een beschrijving in van de wijze waarop hij met telefonische meldingen om wil gaan. Deze beschrijving is onderdeel van het Bedrijfsplan en behoeft goedkeuring van de Opdrachtgever;
20. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een uniforme wijze van het parkeerbeheer. Hiertoe stelt hij instructies op. Deze instructies zijn bekend bij en worden nageleefd door het personeel en de managers, en geven een beschrijving van de voor de uitvoering van de werkzaamheden relevante onderwerpen en de handelswijze. Alle instructies behoeven vooraf goedkeuring van de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inhoud;
 21. Indien de situatie daarom vraagt zullen de medewerkers van de Opdrachtnemer actie (laten) ondernemen en melding maken bij de Opdrachtgever (telefonisch en per e-mail) en/of in bijzondere gevallen (bijvoorbeeld calamiteiten) ook bij de nood- en hulpdiensten;
 22. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede verslaglegging van de relevante gegevens in dienst- en dagrapporten en Logboeken;
 23. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het coördineren van en toezicht houden op de betrouwbaarheid van de uitvoering van de werkzaamheden en het personeel. Hiertoe draagt Opdrachtnemer zorg voor een verdeling van taken en verantwoordelijkheden over verschillende medewerkers zodat sprake is van functiescheiding;
 24. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om zijn medewerkers ten tijde van de uitvoering van de in de opdracht overeengekomen werkzaamheden, zonder schriftelijke toestemming vooraf, werkzaamheden voor zichzelf of voor een andere Opdrachtgever te laten verrichten;
 25. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om extra taken op te dragen. Indien deze binnen de beschikbare tijd voor de uitvoering van de werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd (afhankelijk van aard en omvang, in overleg te bepalen), vindt hiervoor geen verrekening plaats;
 26. In het geval Opdrachtgever behoefte heeft aan extra diensten (ten opzichte van hetgeen contractueel is overeengekomen), bijvoorbeeld extra inzet van beheerders, draagt Opdrachtnemer zorg hiervoor. Extra diensten worden uiterlijk 2 weken van tevoren aangevraagd.
 27. Binnen twee weken na opdrachtverstrekking verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een gedetailleerde opstartplanning.

2.2.2 Bedrijfsplan

Binnen twee maanden na opdrachtverlening (één maand voor aanvang opdracht) verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter goedkeuring een Bedrijfsplan. Dit Bedrijfsplan bevat een omschrijving van de wijze waarop de Opdrachtnemer invulling zal geven aan de uitvoering van de opdracht. Minimaal moeten de volgende onderdelen in het Bedrijfsplan zijn opgenomen:

28. Procedures;
Opdrachtnemer beschrijft zijn algemene interne procedures die betrekking hebben op de uitvoering van diverse functies uit dit PvE en omschrijft in het bijzonder de procedures die betrekking hebben op het parkeerbeheer in de parkeervoorzieningen inclusief calamiteiten;
29. Werkinstructies:
Opdrachtnemer levert concrete werkinstructies aan waarmee parkeerbeheerders zelfstandig werk kunnen uitvoeren.
30. Klachtenregeling:
Opdrachtnemer overlegt een klachtenprocedure voor gebruikers van de parkeerplaatsen binnen het gebied waarvoor gereguleerd parkeren geldt en de beheerde gebouwde parkeervoorzieningen, evenals de door de Opdrachtnemer uit hoofde van dit PvE geleverde dienstverlening. Van deze procedure wordt minimaal aangegeven hoe klachten kunnen worden ingediend, wat de procedure is en wat de behandeltermijnen zijn. Van de klachten wordt naast de gegevens van de klant (naam, adres) bijgehouden of deze binnen de gestelde termijnen zijn afgehandeld. De Opdrachtgever ontvangt een afschrift van zowel de klacht als het afhandelbericht;
31. De afhandeling vindt mondeling of schriftelijk plaats en in de vorm van een schriftelijk verslag geadministreerd te worden. De klagende partij ontvangt een kopie van het verslag. Een kopie van dit verslag dient binnen 1 week na indiening van de klacht ter informatie aan de Opdrachtgever te worden verstrekt.
32. Minimaal dient een overzicht van alle klachten en afhandelingen maandelijks aan de Opdrachtgever te worden aangeboden. De klachtenregeling mag niet strijdig zijn met, en dient aan te sluiten op de klachtenregeling van de Opdrachtgever, zie: [Klachtenregeling](#).
33. Privacyreglement:
Opdrachtnemer overlegt een privacyreglement waarin beschreven is hoe hij ervoor zorgt dat informatie die bij hem uit hoofde van de uitvoering van de opdracht beschikbaar is niet bij onbevoegden bekend wordt;
34. Organogram:
Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever telkens wanneer de situatie daarom vraagt een Organogram met actuele contactpersonen en relevante telefoonnummers;

35. Communicatieplan:
Opdrachtnemer neemt een overzicht op van de benodigde overlegvormen en hun frequenties, de benodigde aanwezigen en een agenda met voor een overlegvorm relevante onderwerpen. Er wordt ten minste voldaan aan de eisen gesteld in paragraaf 7.1.
36. Opdrachtnemer wijst één contactpersoon, bij voorkeur een leidinggevende, aan voor de communicatie over uitvoeringszaken met de Opdrachtgever, hij/zij functioneert als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever voor dagelijkse operationele zaken;
37. Risicoparagraaf;
De risicoparagraaf geeft een systematische beschrijving van de mogelijke met de uitvoering van het parkeerbeheer gemoeide risico's en de gevolgen hiervan voor onder meer personeel, klant, voertuig en Opdrachtgever;
38. Procedures:
Opdrachtnemer beschrijft zijn algemene interne procedures die betrekking hebben op de uitvoering van diverse functies uit dit PvE en omschrijft in het bijzonder de procedures die betrekking hebben op het parkeerbeheer in de parkeervoorzieningen inclusief calamiteiten;
39. Werkinstructies:
Opdrachtnemer levert concrete werkinstructies aan waarmee parkeerbeheerders zelfstandig werk kunnen uitvoeren.

2.2.3 Administratieve dienstverlening

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het administratieve beheer van de uitvoering van de werkzaamheden. Hieronder wordt verstaan:

40. Opdrachtnemer voert een volledige en actuele administratie inzake alle inkomsten Parkeerautomaten, Parkeervoorzieningen, uitgifte Vergunningen en ontheffingen en beheert alle met de uitvoering van de opdracht gegenereerde gegevens;
41. Opdrachtgever is en blijft eigenaar van alle met de uitvoering van de opdracht gegenereerde gegevens (rapportages, transactiebestanden, etc.). Opdrachtnemer is slechts toegestaan deze gegevens van Opdrachtgever te gebruiken voor het verzorgen van de gewenste rapportages. Het is Opdrachtnemer niet, zonder uitdrukkelijke en voorafgaande schriftelijke toestemming, toegestaan deze gegevens voor zichzelf te gebruiken of aan derden, al dan niet in geanonimiseerde vorm te verstrekken;
42. Opdrachtnemer draagt gedurende de uitvoering van de opdracht zorg voor de archivering van de gevoerde administratie. Binnen 1 maand na beëindiging van de opdracht of binnen 1 maand na het eerste verzoek draagt Opdrachtnemer de volledige administratie (op papier en in een digitaal formaat dat leesbaar en te bewerken is in een gangbaar administratief bestandsformaat) over aan Opdrachtgever;

43. Opdrachtnemer stelt uiterlijk 1 september van elk kalenderjaar een Begroting op van de met de uitvoering in het komende jaar verbonden lasten (Te verwachten kwantiteiten ten aanzien van verrekenbare onderdelen: zie Tarievenblad) en dient deze ter goedkeuring in bij de Opdrachtgever;
44. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het signaleren en tijdig schriftelijk rapporteren aan Opdrachtgever van overschrijdingen van de Begroting qua kosten en afwijkingen van de Begroting qua opbrengsten.

2.3 Informatiebeveiliging

Binnen het Parkeermanagementsysteem en het Parkeervergunningsstelsel worden (afgeleide) persoonsgegevens verwerkt. Voor zover Opdrachtnemer deze gegevens verwerkt betekent dit ook dat – zeker met het oog op de Algemene Verordening Gegevensbescherming – Opdrachtgever eisen stelt aan de informatiebeveiliging zoals dit door Opdrachtnemer wordt toegepast. Deze eisen zijn hieronder weergegeven en er zijn op dit onderwerp referenties opgenomen in Bijlage 5 bij de Aanbestedingsleidraad “Generieke niet-functionele eisen en wensen IV tbv parkeerbeheer”:

45. Opdrachtnemer garandeert te allen tijde expliciet compliance van onderaannemers en gelieerde partners aan de overeengekomen regels met Opdrachtgever, alsook compliance met de AVG. Opdrachtgever zal met Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst afsluiten in het kader van deze Opdracht;
46. De soft- en hardware waarmee Opdrachtnemer de gegevens vanuit de Opdracht verwerkt, is volgens relevante standaarden beveiligd en van voldoende kwaliteit. De richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend;
47. Opdrachtgever behoudt te allen tijde het (intellectuele) eigendom van de gegevens die vanuit de Opdracht door Opdrachtnemer worden verwerkt. Opdrachtnemer behoudt geen rechten om de gegevens te gebruiken, te ontsluiten of publiek te maken. Opdrachtnemer verplicht zich om geen andere handelingen met de (persoons)gegevens te verrichten dan in de Overeenkomst is omschreven;
48. Opdrachtnemer staat toe dat alle relevante data op verzoek als archief in een algemeen bruikbaar bestandsformaat gedownload kan worden door Opdrachtgever, dan wel naar een andere opdrachtnemer kan worden overgezet, in een algemeen bruikbaar bestandsformaat;
49. Op verzoek van Opdrachtgever verwijdert Opdrachtnemer aantoonbaar en gegarandeerd alle betreffende gegevens, ook die op backupmedia, volledig en onherroepelijk, tenzij anders overeengekomen;

50. Opdrachtnemer beveiligt alle gegevens van Opdrachtgever op adequate wijze zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use" als "data in motion" en "data at rest";
51. Er zijn afdoende maatregelen getroffen om te voorkomen dat gegevens van Opdrachtgever onbedoeld worden gedeeld met derden dan wel worden gecombineerd met gegevens van andere klanten door aggregatie of interferentie;
52. Opdrachtnemer zorgt er voor dat versleuteling van gegevens tijdens opslag, informatie-uitwisseling en andere vormen van communicatie plaatsvindt in overeenstemming met de risicoclassificatie van die gegevens waarbij persoons- en andere vertrouwelijke gegevens te allen tijde via een versleutelde verbinding worden verzonden. Het PMS wordt te allen tijde benaderd op basis van een beveiligde verbinding conform de laatst bekende beveiligingsinzichten;
53. Opdrachtnemer accepteert dat (beveiligings) incidenten direct gemeld worden aan Opdrachtgever en als dat wettelijk noodzakelijk is ook aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij niet gemelde incidenten veroorzaakt door Opdrachtnemer waar persoonsgegevens bij betrokken zijn, zal Opdrachtgever een ontvangen boete en ontstane schade verhalen op Opdrachtnemer. Als Opdrachtnemer informatie van Opdrachtgever host op haar systemen, dienen (beveiligings)incidenten direct gemeld te worden aan de betrokken contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtgever dient te kunnen reageren op (beveiligings) incidenten en deze melding dient door de contactpersoon van Opdrachtgever gemeld te worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens;
54. In het geval de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer deel uitmaakt van de af te nemen producten en/of diensten, accepteert Opdrachtnemer dat hij beveiligingsincidenten op het moment van onderkennen, direct meldt aan Opdrachtgever. Opdrachtgever beslist of een beveiligingsincident kan worden gekwalificeerd als datalek en zorgt in dat geval voor de melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en het in kennis stellen van de betrokkenen. Niet door Opdrachtnemer gemelde beveiligingsincidenten die leiden tot een boete van de Autoriteit Persoonsgegevens en/of aan een betrokkene toe te kennen schade als gevolg van schending van diens privacy, zal Opdrachtgever verhalen op Opdrachtnemer;
55. Het is Opdrachtnemer verboden, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, de uitvoering van een Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen of uit te besteden, dan wel gebruik te maken van ter beschikking gestelde of ingeleende arbeidskrachten;

56. Alle voorwaarden en eisen die gelden voor personeel van Opdrachtnemer zijn ook van toepassing op derden, die in opdracht van Opdrachtnemer diensten verrichten voor Opdrachtgever;
57. De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte of in een land met een passend niveau van gegevensbescherming;
58. De door Opdrachtnemer in het kader van uitvoering van de Opdracht gebruikte applicaties bieden de mogelijkheid om op aangeven van betrokkene, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, controle te houden over de gegevens en de verwerking ervan, zodat de juistheid en nauwkeurigheid van de gegevens kan worden gewaarborgd en de verwerking ervan kan worden gecorrigeerd, gestaakt of overgedragen;
59. Opdrachtnemer heeft een proces ingericht, zodat bij de configuratie van (onderdelen van) serverplatforms de instellingen gebruikt worden, waarbij de scheiding van verwerkingen het uitgangspunt is;
60. Opdrachtnemer heeft een proces ingericht, zodat bij de configuratie van (onderdelen van) het netwerk de instellingen gebruikt wordt, waarbij het verbergen van verwerkingen het uitgangspunt is;
61. Opdrachtnemer behoort fysieke beveiliging van omgevingen waar persoonsgegevens worden verwerkt, op passende wijze ingericht te hebben, zodat enkel medewerkers met noodzakelijk belang toegang hebben tot en zich bevinden in deze omgevingen. De toegang tot deze omgevingen door personen wordt geregistreerd;
62. Opdrachtnemer hanteert regels voor medewerkers en andere verwerkers, die buiten Nederland persoonsgegevens of authenticatiemiddelen (voor de toegang tot persoonsgegevens vanuit het buitenland) met zich meedragen of in hun bezit hebben, ongeacht of deze informatie versleuteld is;
63. Waar mogelijk wordt als testdata gebruik gemaakt van kunstmatig gegenereerde persoonsgegevens of fictieve data, wanneer op basis van de resultaten van een risicoanalyse gebruik gemaakt wordt van persoonsgegevens, worden passende maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens genomen;
64. Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen die voorkomen dat de uitval van een dienst, of dit nu een eigen dienst is of van een derde is, leidt tot een datalek of andere gevolgen voor betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, en heeft een procedure om de werking van de maatregel te evalueren;
65. Desgevraagd ondersteunt Opdrachtnemer Opdrachtgever bij de uitvoering van rechten van betrokkenen (recht op inzage, correctie, verwijdering en beperking van persoonsgegevens);
66. Opdrachtnemer werkt (na gunning) mee aan Dataprotection Impact Assessments (DPIA's) en is bereid om eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen.

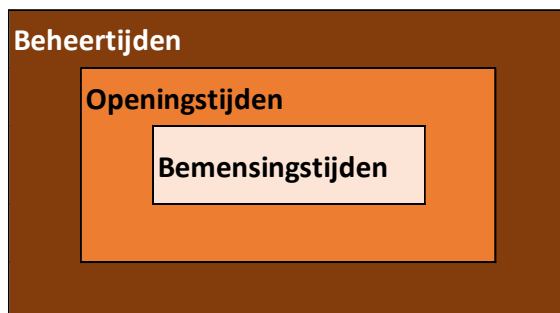
2.4 Verantwoordelijkheden betreffende inzet medewerkers

In de volgende paragrafen zijn de functionele eisen opgenomen die aan de dienstverlening worden gesteld. In beginsel is de Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor de inzet van voldoende medewerkers voor de uitvoering van de werkzaamheden. Hieraan is echter een aantal randvoorwaarden gesteld.

67. Opdrachtnemer stelt als onderdeel van het Bedrijfsplan een volledige werkinstructie op voor de in te zetten medewerkers. Uit de werkinstructie blijkt dat de medewerkers die de Beheerdersruimte bemensen en toezicht houden op de Parkeervoorzieningen, in alle voorkomende situaties zodanig handelen dat de Parkeervoorzieningen optimaal functioneren (uitstekend inzetbaar zijn voor de beoogde doelen, zoals Beschikbaarheid en bereikbaarheid) en de parkeerder maximale service krijgt;
68. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verrichten van acute herstelwerkzaamheden dan wel het nemen van tijdelijke maatregelen (gericht op veiligheid in en om en Beschikbaarheid van de Parkeervoorzieningen) opdat het functioneren van de Parkeervoorzieningen gewaarborgd is;
69. Opdrachtnemer zorgt voor een zodanige bezetting dat continu alle voorkomende, voor het functioneren van de Parkeervoorzieningen en de veiligheid van de gebruikers, noodzakelijke werkzaamheden kunnen worden verricht binnen de hierna vermelde responstijden;
70. Opdrachtnemer organiseert het Parkeerbeheer zodanig dat de klant te allen tijde bij een Calamiteit of vraag zo snel als mogelijk en naar redelijkheid geholpen kan worden. Dit uit zich onder meer in de volgende twee eisen:
 - a. Opdrachtnemer dient oproepen via intercom en/of telefoon tijdens de openingstijden van de Parkeervoorziening in minimaal 85% van de gevallen binnen 8 seconden na het activeren van de intercomknop of het voor de eerste keer overgaan van de telefoon in persoon aan te nemen. Dit met dien verstande dat alle oproepen (intercom en telefoon) binnen maximaal 1 minuut beantwoord dienen te worden.
 - b. Een door de Opdrachtnemer aan te sturen persoon moet onverwijld na het toezeggen via de intercom (aan de klant) zich fysiek bij de klant kunnen melden.

2.5 Dagelijks beheer Parkeervoorziening

Gedurende de looptijd van de Opdracht wordt in de uitvoering onderscheid gemaakt in verschillende tijdvensters die schematisch in onderstaande overzicht zijn weergegeven. In de gemeente Almere zijn de beheertijden en openingstijden gelijk. De parkeergarages zijn 24/7 toegankelijk voor zowel lang- als kortparkeerders.



Figuur 2 Tijdsvensters

71. Gedurende Beheertijden is Opdrachtnemer permanent (= 7 dagen per week, 24 uur per dag) verantwoordelijk voor de verzorging van het volledige Parkeerbeheer;
72. Tijdens Beheertijden dient Opdrachtnemer alle intercomoproepen (op afstand) vanuit de Parkeervoorzieningen en de Dynamische Stadsafsluiting te ontvangen en in behandeling te nemen;
73. Opdrachtnemer stelt voldoende medewerkers beschikbaar om gedurende Bemensingstijden minimaal een van haar medewerkers fysiek in de Beheerdersruimte aanwezig te hebben en het Parkeerbeheer overeenkomstig de in dit PvE gestelde eisen uit te voeren²;
74. Tijdens Bemensingstijden kan de dienstdoende Beheerder vanuit de Beheerdersruimte het Parkeerbeheer verzorgen waarbij het (permanent) doorschakelen van de intercom en CCTV-beelden, zodat de Beheerder flexibel ingezet kan worden, naar een Bedienpost (werkplek, callcenter of meldkamer) op afstand van de Opdrachtnemer is toegestaan;
75. In het geval waarin de lengte van de Bemensingstijd leidt tot elkaar opvolgende diensten, dan dient de Opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat de elkaar opvolgende diensten minimaal op elkaar aansluiten zodat de Beheerdersruimte gedurende Bemensingstijden permanent bemenst is;
76. Tijdens Bemensingstijden is het de Beheerder ten behoeve van de uitvoering van het Parkeerbeheer toegestaan de Beheerdersruimte te verlaten. Hiervoor kan de bediening van de intercom en het PMS worden doorgeschakeld naar een door Opdrachtnemer te leveren GSM. Opdrachtgever stelt een maandelijkse vergoeding beschikbaar voor de belkosten met deze telefoon. Deze vergoeding betreft een bedrag van € 50,- per maand. Overige kosten en kosten van oneigenlijk gebruik van de GSM zijn voor rekening van Opdrachtnemer;

² Opdrachtnemer bepaalt zelfstandig het aantal in te zetten uren (en de bemensingstijden) en is daarmee verantwoordelijk voor het opstellen van de dienstroosters.

77. Opdrachtnemer bepaalt zelf de Bemensingstijden, waarbij deze bij voorkeur vallen binnen onderstaande tijdsintervallen:

Interval Bemensingstijden

Maandag t/m zondag 07:00 uur - 22:30 uur

tabel 2 Interval Bemensingstijden

78. Bij het bepalen van de minimale Bemensingstijden houdt Opdrachtnemer rekening met de drukke momenten. Voor de meeste Parkeervoorzieningen is dit gedurende de dagelijkse spitsperiodes en tijdens prolongaties. In het weekend en bij grote evenementen is het met name druk rond de parkeergarages in het centrum (Almere Stad). Op werkdagen zullen veel abonneementhouders van de Parkeervoorzieningen gebruik maken.
79. Parkeerders kunnen gedurende Beheertijden met gebruik van hun Parkeerproduct de Parkeervoorzieningen en de Dynamische Stadsafsluiting binnen treden om vervolgens met hun voertuig de Parkeervoorzieningen te verlaten.

2.5.1 Beheer vanuit de Centrale Meldkamer

Ten behoeve van het Parkeerbeheer stelt Opdrachtgever een Centrale Meldkamer beschikbaar. Opdrachtnemer is verplicht zijn werkzaamheden van hieruit te organiseren. De PA in de Parkeervoorzieningen zijn aangesloten op het CMS dat vanuit de Centrale Meldkamer kan worden bediend.

80. De Centrale Meldkamer biedt de volgende mogelijkheden:
- a. Bediening van de PA met de centrale Bedienpost in de Centrale Meldkamer. Met de centrale Bedienpost kunnen alle voorkomende taken worden verricht, zoals bediening van in- en uitritterminals en betaalautomaten van de Parkeervoorzieningen. Dit geldt ook voor piekmomenten;
 - b. Bediening van de Dynamische Stadsafsluiting. Met de centrale Bedienpost kunnen alle voorkomende taken worden verricht, zoals bediening van de dynamische palen van de Dynamische Stadsafsluiting;
 - c. Intercomverbinding. Ten behoeve van het Parkeerbeheer is de Centrale Meldkamer voorzien van een intercomsysteem welke voorziet in een spreek-luisterverbinding met alle intercomnevenposten in de PA en de Dynamische Stadsafsluiting;
 - d. Camerabeelden. Er is een beeldverbinding met alle camera's bij in- en uitritterminals, betaalautomaten, deurlezers, de dynamische palen, fietsenstallingen en enkele overzichtcamera's.
81. Voor wat betreft het bekijken, opslaan en uitgeven van beeldmateriaal geldt dat Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke vereisten (zoals de AVG);

82. Uitgifte van camerabeelden mag enkel plaats vinden aan de politie, tenzij door de opdrachtgever anders wordt aangegeven. Uitgifte van beelden wordt enkel gedaan na ontvangst van een ondertekende vordering van de politie, Opdrachtnemer houdt een administratie bij van deze vorderingen.
83. De Opdrachtnemer voert de voorgeschreven, noodzakelijke taken van het Parkeerbeheer uit en zorgt ervoor, dat de continuïteit van het functioneren van de Parkeervoorzieningen is gewaarborgd en de gebruiker maximale service krijgt. Hier wordt onder andere aan voldaan wanneer de onderstaande taken worden uitgevoerd:
 - a. Plannen, coördineren en toezichtcontrole op onderhouds- en modificatiewerkzaamheden;
 - b. Werkorderbeheer van Onderhoud;
 - c. Kwaliteitscontrole op verrichte Onderhoud;
 - d. Begeleiden van Onderhoud door leveranciers;
 - e. Adviserende rol met betrekking tot verbeteringen, modificaties en vervanging;
 - f. Het opstellen van storingsanalyses ter ondersteuning van het strategisch en tactisch niveau.
84. Klanten te woord staan door middel van het afhandelen van intercomoproepen;
85. Afhandelen van meldingen over de werking van Bedrijfsmiddelen of de toestand van de Parkeervoorzieningen;
86. Controle op de werking van de te beheren Bedrijfsmiddelen;
87. Signaleren en afhandelen van storingen aan Bedrijfsmiddelen waaronder de afhandeling (in de Parkeervoorzieningen alarm uitzetten, resetten)
88. Controle op het correct gebruik van de Parkeervoorzieningen (gebruik volgens de Algemene Voorwaarden);
89. Uitvoeren en afhandelen van 1e-lijns storingen (zie ook paragraaf 2.7);
90. Indien nodig 2e-lijn inschakelen van leveranciers voor het afhandelen storingen en gebreken;
91. Het zo nodig aansturen van leveranciers en controleren van de correcte uitvoering van werkzaamheden en SLA onderhoudscontract;
92. Alle overige voorkomende taken die logischerwijs verband houden met het functioneren van de Parkeervoorzieningen;
93. Het in opdracht van Opdrachtgever (en de nog door hem op te stellen procedure) verzorgen van de Parkeerproducten. Hieronder valt in ieder geval het bestellen, aanmaken en de uitgifte van abonnementskaarten, in- en uitrijkaarten alsmede de administratieve verantwoording hiervan aan Opdrachtgever;
94. In opdracht van Opdrachtgever het uitvoeren van aanpassingen aan de instellingen van het PMS, zoals het tweejaarlijkse controleren en aanpassen van parkeertarieven, invoeren van nieuwe Parkeerproducten en dergelijke.

2.5.2 Controle van de Parkeervoorzieningen

Opdrachtgever wenst gebruikers van de Parkeervoorzieningen een hoge en continue kwaliteit te bieden. Opdrachtnemer zal hiervoor rondes lopen in en om de Parkeervoorzieningen.

95. Opdrachtnemer zal ten minste tweemaal per etmaal controlerondes maken in het openbare deel van de Parkeervoorzieningen;
96. Opdrachtnemer dient alle overige ruimtes van de Parkeervoorzieningen ten minste éénmaal per week te controleren. Eventuele geconstateerde gebreken worden geregistreerd in het Digitale logboek, opgelost en/of doorgegeven aan de partijen die voor verdere afhandeling zorgen. De juiste afwikkeling van een verstoring wordt vervolgens bijgehouden. Het Digitale logboek is hierop ingericht en kan de voortgang rapporteren;
97. Opdrachtnemer zorgt voor het juist functioneren van alle Bedrijfsmiddelen en verhelpt waar mogelijk storingen direct;
98. Opdrachtnemer verzorgt de aanwezigheid van voldoende³ parkeertickets, kwitantiekaartjes en abonnementspassen (voorraad alsmede in de PA);
99. Opdrachtnemer draagt zorg voor:
 - a. het tijdig ledigen van uitritterminals (tickets verwijderen);
 - b. het controleren van de staat van bebording en bewegwijzering;
 - c. de technische staat en beeldriching van de (kenteken)camera's en de verwijdering van eventueel aanwezige opnamebelemmeringen;
 - d. de goede werking van de (nood)verlichting;
 - e. de controle op de onderhoudsstaat (gebouwen, terreinen en daarmee verbonden installaties) en juistheid van de markeringen en afzettingen;
 - f. controle op overige gebreken en onregelmatigheden.
 - g. Schoonhouden, verwijderen stickers van de parkeerapparatuur
 - h. Het periodiek analyseren van incidenten en trends om verbeteringen aan te brengen in het onderhoudsproces.
100. Opdrachtnemer controleert op gebruik van de Parkeervoorziening volgens de voorschriften, zoals:
 - a. illegaal gestalde voertuigen;
 - b. voertuigen die langer staan dan de overeengekomen parkeerduur;
 - c. onbevoegd aanwezige personen en doet daar verslag van aan opdrachtgever middels een rapportage. en maakt melding bij Stadstoezicht (Handhaving)
101. Opdrachtnemer stelt frequent (minimaal 1 x per dag) fysiek vast of de werkelijke bezettingsgraad overeenkomt met de telling in het PMS;
102. Opdrachtnemer dient zelf zoveel mogelijk geconstateerde gebreken of afwijkingen direct na constatering op te lossen. Waar dit niet direct mogelijk is, gelden de termijnen zoals genoemd in tabel 1 in paragraaf

³ Onder voldoende wordt verstaan dat de inritten niet uitvallen ten gevolge van het niet beschikbaar hebben van parkeertickets.

2.7.4). Van elke controlerende wordt een rapport opgemaakt waarin de bijzonderheden (afwijkingen ten opzichte van de gewenste situatie - de gestelde norm - alsmede de genomen corrigerende maatregel) worden gemeld. Deze rapportages worden in het Digitale logboek opgeslagen. Spoedeisende zaken (bijvoorbeeld de veiligheid betreffende) worden direct aan Opdrachtgever gemeld;

103. Opdrachtnemer verzorgt zelf de aanwezigheid van materialen en uitrusting (gereedschappen, schoonmaakartikelen, etc.) die nodig zijn voor het uitvoeren van het Parkeerbeheer. Opdrachtgever stelt hiervoor de reeds bij haar in bezit zijnde Bedrijfsmiddelen en materialen beschikbaar;
104. In het geval van schade (bijvoorbeeld door aanrijding) aan eigendommen van Opdrachtgever doet de Opdrachtnemer al het nodige voor het vormen van een dossier en een correcte afhandeling, zoals:
 - a. Zorgen voor de veiligheid;
 - b. Inschakeling van diensten voor reparatie van de schade;
 - c. Treffen van tijdelijke maatregelen;
 - d. Het veiligstellen van camerabeelden;
 - e. Opdrachtnemer meldt de schade aan de Opdrachtgever en handelt volgens het door de verzekeraar opgegeven protocol.
 - f. Indien noodzakelijk het verzorgen van aangifte bij de politie

2.5.3 Handelen bij Calamiteiten

De Opdrachtnemer is de eerste die te maken zal krijgen met Calamiteiten rondom of in de Parkeervoorzieningen. Voorbeelden van Calamiteiten zijn: het operationele bedrijfsproces is verstoord, ongeval, ontstaan van letsel, brand, overval of alarmmeldingen die tot ontruiming moeten leiden.

105. Opdrachtnemer stelt (als onderdeel van het Bedrijfsplan) een calamiteitenplan op waarin procedures zijn opgenomen hoe te handelen bij de meest voorkomende Calamiteiten.
106. Voor een aantal Parkeervoorzieningen is overeenstemming vereist met het bedrijfsnoodplan van de betreffende instelling of het betreffende bebouw. Opdrachtgever zal daartoe het vigerende bedrijfsnoodplan aanleveren.
107. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in overleg met de BHV-organisatie de vastgelegde procedures minimaal tweemaal per jaar door alle medewerkers geoefend worden;
108. De Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen alle nodige handelingen verrichten om de Calamiteit zo goed mogelijk conform de in het Bedrijfsplan opgenomen calamiteitenplan af te wikkelen;
109. Van Calamiteiten doet de Opdrachtnemer via bijvoorbeeld de maandrapportage schriftelijk verslag aan de Opdrachtgever;
110. Zodra (telefonisch of via intercom) melding is gemaakt van een Calamiteit bij de Opdrachtnemer zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat zij

gedurende Beheertijden binnen 20 minuten na ontvangst van de melding van de Calamiteit een medewerker fysiek aanwezig heeft bij de betreffende Parkeervoorziening. Gedurende Bemensingstijden dient de medewerker van de Opdrachtnemer (vrijwel) direct fysiek ter plaatse te zijn.

2.5.4 Sleutelbeheer

De Opdrachtgever zorgt voor de levering van voldoende sleutels voor de uitvoering van de werkzaamheden en de toegang voor daarmee verband houdende ruimtes en voor de verwerking van parkeergelden. Het aantal en soort sleutels wordt in overleg met Opdrachtnemer nader bepaald;

111. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat sleutelbeheer van de geleverde sleutels. Hiervoor stelt deze een sleutelplan op. Het Sleutelplan maakt onderdeel uit van het Bedrijfsplan. De sleutels van de muntgeldcassettes dienen alleen beschikbaar te zijn voor het onderdeel van de beheerorganisatie die de geldinhoud van de cassettes telt. Opdrachtnemer mag sleutels niet zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever (laten) dupliceren;
112. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor kosten ten gevolge van verlies en vervanging van sleutels en bijhorende sloten.

2.6 Schoonmaakwerkzaamheden

Opdrachtgever hecht zeer aan het schoon zijn van de Parkeervoorzieningen. Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om de schoonmaakwerkzaamheden als separate dienstverlening uit te besteden aan een (gespecialiseerde) derde partij. Constateringen die gedaan worden door de opdrachtnemer dienen doorgezet te worden naar deze derde partij en geregistreerd te worden.

2.6.1 Gladheidbestrijding

113. Indien sprake is van gladheid in of rond de Parkeervoorzieningen door ijsel/olie of gladheid door andere vloeistoffen, dient Opdrachtnemer onverwijld een melding te doen bij stadsreiniging voor het verhelpen van de gladheid.

2.7 Onderhoud

Opdrachtgever draagt zorg voor het technische/ gebouwbeheer en heeft hiervoor verschillende overeenkomsten gesloten of gaat deze nog sluiten. Deze overeenkomsten dekken in beginsel al het Onderhoud van de Bedrijfsmiddelen.

114. Opdrachtnemer werkt mee aan het kunnen (laten) uitvoeren van werkzaamheden door de Opdrachtgever en draagt informatie aan zodat de uitvoering van de werkzaamheden niet of zo min mogelijk conflicteren met de parkeerexploitatie;

115. Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor de leveranciers. In samenwerking met de leveranciers plant Opdrachtnemer het te verrichten (preventief) Onderhoud en zorgt voor het inschakelen van de leverancier voor correctief Onderhoud. De Opdrachtgever zal de leveranciers van de PA in kennis stellen van het feit dat de Opdrachtnemer aanspreekpunt wordt voor Onderhoud en storingsmelding en de kwaliteit en snelheid bewaakt van het afhandelen van storingen en Onderhoud;
116. Opdrachtnemer voert preventief Onderhoud uit volgens voorschrift van de leverancier zoals is aangegeven in paragraaf 2.7.1;
117. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de planning ten behoeve van het preventieve Onderhoud te allen tijde wordt vastgesteld na overleg met de Opdrachtgever;
118. Opdrachtnemer voert 1e-lijns correctieve werkzaamheden (storingsherstel) aan de parkeerapparatuur in de parkeergarages uit volgens voorschrift van de leverancier;
119. Opdrachtnemer bewaakt de tijdige en juiste afhandeling van storingsherstel door de leverancier;
120. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorraad reserveonderdelen. Onder voldoende wordt verstaan, dat geen situatie optreedt waarbij enkel door het ontbreken van aanwezige onderdelen een storing aan de Apparaat langer dan noodzakelijk voortduurt. De kosten voor de reserveonderdelen zijn voor rekening van Opdrachtgever en maken geen onderdeel uit van de jaarlijkse beheervergoeding;
121. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie van uitvoerende werkzaamheden van andere partijen (bijv. werkzaamheden in de Parkeervoorzieningen door of namens de Opdrachtgever);
122. Opdrachtnemer draagt zorg voor het goed functioneren van het PMS en de PA.

2.7.1 1e-lijnsonderhoud PMS en PA

123. Opdrachtnemer verzorgt het 1e-lijnsonderhoud aan het PMS en de PA in de parkeergarages. Onder het 1e-lijnsonderhoud preventieve en correctieve aan het PMS en de PA worden minimaal de volgende zaken verstaan, het op tijdige en juiste wijze:
 - a. Signaleren, registreren en melden en waar mogelijk verhelpen van storingen of gebreken;
 - b. (Vergrendeld) openen/sluiten van fysieke afsluitingen (o.a. slagbomen en speedgates);
 - c. Resetten, buiten bedrijf en in bedrijf stellen van systeemcomponenten (o.a. betaalautomaat);
 - d. Bedienen van het intercomsysteem;
 - e. Controleren, instellen en eventueel corrigeren van de instelbare parameters;
 - f. Aansturen van verkeerssignaleringen;

- g. Controleren van telstanden (parkeerplaatsen, abonnementsplaatsen, etc.), alsmede de interne volsignalering;
- h. Controleren van tickets en abonnementskaarten;
- i. Controleren van de status van componenten;
- j. Controleren van onregelmatigheden in het systeem via de software en het functioneren van netwerken en voeding;
- k. Opheffen van kaartklemmingen/-stuwings waarbij geen onderdelen verwijderd en/of gedemonteerd hoeven te worden;
- l. Uitwisselen van een mechaniek;
- m. (Her)monteren, bevestigen en afstellen van slagboomarmen, incl. eindkappen en lamphouder;
- n. Plaatsen van eenvoudig te vervangen onderdelen die op voorraad liggen (kaartnemer, kaartgever);
- o. Controleren van de status van de onderdelen van het PMS en het resetten daarvan;
- p. Vervangen van inktpatronen, bonrollen en tickets;
- q. Ledigen van opvangbakken van de uitrit;
- r. Vervangen van lampen (slagboomverlichting, verkeerslicht, rijbaansignalering, VOL "pijl" armaturen);
- s. Afstellen van de printer indien vereist (afknipstand parkeerkaart);
- t. Schoonblazen van de kaartverwerking van de in- en uitritten en betaalautomaten (voor verwijderen van stof en papiersnippers);
- u. Reinigen van de kaartlezers met behulp van de door de leverancier geleverde schoonmaakkaarten.

2.7.2 2e-lijns Onderhoud PMS en PA

Voor het 2e-lijns Onderhoud (preventief en correctief) heeft Opdrachtgever een all-in onderhoudsovereenkomst gesloten. Alle kosten die verband houden met de instandhouding en aanpassing van het PMS en de PA zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Het 2e-lijns Onderhoud omvat hetgeen in 2.7.1 niet onder 1e-lijns Onderhoud is omschreven.

- 124. Opdrachtnemer coördineert en begeleidt het 2e-lijns Onderhoud;
- 125. Opdrachtnemer controleert op de juiste werking van software en het bijhouden van updates en upgrades door de leverancier. Dit geschiedt controleerbaar middels een regressietest (vaststellen functiebehoud) en voldoet aan de eisen van de accountant ten aanzien van het veiligstellen van gegevens voor en tijdens een update of upgrade.

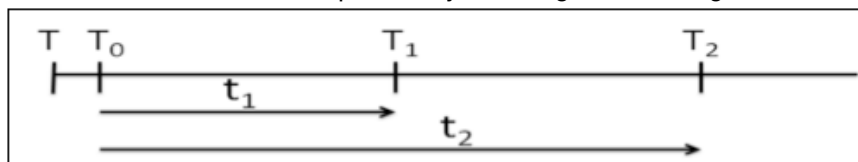
2.7.3 Tariefinstellingen en informatie in het PMS en PA

- 126. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste tariefinstelling in de PMS-systemen en voor de juiste informatie op de Parkeerapparatuur. Het staat Opdrachtnemer vrij om hiervoor afspraken te maken met de leverancier van de Parkeerapparatuur;

127. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over mogelijke tariefswijzigingen uiterlijk 15 dagen voor de ingangsdatum van de betreffende verordening;
128. Opdrachtnemer zorgt voor tijdige aanpassing van de tarieven en van de informatie over de tarieven op de PA en op haar website;
129. Opdrachtnemer controleert of de tarieven correct worden berekend op de PA en past de tarieven zo nodig aan. In overleg met de opdrachtgever wordt 2 keer per jaar hiervan een intern controle verslag gemaakt (het zgn. ijking rapport).

2.7.4 Storingsafhandeling

130. Opdrachtnemer dient van alle meldingen betreffende storingen aan Bedrijfsmiddelen melding te maken in een Digitaal logboek. In het Digitaal logboek dient expliciet te worden aangegeven wat de status van een melding is (bijvoorbeeld of een storing open staat dan wel is verholpen en door Opdrachtnemer is getest). Het betreft storingen en onvolkomenheden aan de aanwezige Bedrijfsmiddelen.
131. Voor de afhandeling van storingen en gebreken aan alle
132. Bedrijfsmiddelen en bouwkundige voorzieningen hanteert Opdrachtgever een prioriteitsstelling met termijnen ten aanzien van te nemen acties die gelden voor de opvolging. Binnen bemensingstijden dient Opdrachtnemer ongeacht de prioriteitstelling steeds direct met de opvolging te starten. Buiten Bemensingstijden gelden voor Opdrachtnemer voor de afzonderlijke prioriteiten de in tabel 1 weergegeven termijnen. Hierin zijn de volgende tijdsmomenten gehanteerd:
 - T Moment van constatering van een storing of gebrek.
 - T₀ Moment van vastlegging storing of gebrek in Digitaal logboek. Dit moment ligt zo spoedig mogelijk na constatering of melding.
 - T₁ Moment waarop het 1e-lijns Onderhoud ter plaatse is aangevangen.
 - T₂ Moment waarop het 2e-lijns Onderhoud is ingeschakeld.
 - t₁ De tijdsperiode tussen het moment van vastlegging van de storing en het moment waarop de 1e-lijns storing ter plaatse wordt aangevangen.
 - t₂ De tijdsperiode tussen het moment van vastlegging van de storing en het moment waarop de 2e-lijns storingsdienst is ingeschakeld.



figuur 3 tijdsschema Onderhoud

prioriteit	Omschrijving	inschakelen 1 ^e lijn (t_1) na melding (T_0)	inschakeling 2 ^e lijn indien van toepassing (t_2)
1	Tijdens Beheertijden: Alle storingen die te maken hebben met de veiligheid van mens en dier. Bijvoorbeeld: het bevrijden van personen uit lift of deur.	30 minuten	30 minuten
2	Alle storingen die te maken hebben met beveiliging en alle storingen aan Bedrijfsmiddelen en die een directe relatie hebben met de operationele bedrijfsvoering en/of commerciële bedrijfsvoering waar weinig of geen back-up of terugvalmogelijkheden zijn gecreëerd. Hieronder valt ook de vluchtwegbebording.	30 minuten	2 uur
3	Alle storingen aan Bedrijfsmiddelen en die een directe relatie hebben met de operationele bedrijfsvoering en/of commerciële bedrijfsvoering waar voldoende back-up of terugvalmogelijkheden zijn.	30 minuten	3 uur
4	Alle storingen aan Bedrijfsmiddelen die niet in prioriteit 1 t/m 3 vallen.	8 uur	96 uur

tabel 1 Prioriteiten betreffende storingsafhandeling

133. Benoemde prioriteiten zijn gebonden aan Bedrijfsmiddelen of onderdelen daarvan. Elke verstoring of melding wordt direct met de juiste prioriteit vastgelegd in het Digitaal logboek. Een hogere prioriteit moet gegeven worden wanneer een lagere prioriteit een situatie creëert die onveilig is voor mens, dier of voertuig. Indien bijvoorbeeld een glasruit is gebroken en de scherven nog in het kozijn hangen waardoor deze naar beneden kunnen vallen, dient geen prioriteit 4, maar prioriteit 1 te worden gegeven.

Vereiste prestaties gesteld aan het Onderhoud en storingsherstel:

134. De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat het PMS en de PA minimaal 98,0% van de Beheertijd Beschikbaar (volledig werkend) is. Daarbij geldt uiteraard dat indien Opdrachtnemer kan aantonen dat het disfunctioneren van het PMS en de PA buiten zijn lijns verantwoordelijkheid ligt, de tijd van disfunctioneren buiten zijn verantwoordelijkheid wordt opgeteld bij de totale Beschikbaarheid;
135. Indien de storing niet opgelost kan worden binnen 2 uren of een in nader overleg hierbij te stellen tijd, dienen adequate maatregelen te worden genomen om het veilig gebruik van de Parkeervoorziening mogelijk te maken;

136. De Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van storingen en Onderhoud. Dit geschiedt in het Digitaal logboek, waarin per storing is vastgelegd:
 - a. datum en tijdstip melding door klant of constatering door eigen medewerkers;
 - b. apparaat en locatie;
 - c. aard van de storing;
 - d. ondernomen actie;
 - e. tijdstip van gereed melding;
 - f. getest door medewerker;
 - g. bijzonderheden.
137. Meldingen en opvolging van storingen worden rapporteerbaar bijgehouden in het Digitaal logboek en maandelijks aan Opdrachtgever gerapporteerd.

2.8 Parkeerservicebureau

2.8.1 Algemeen

Voor een optimale dienstverlening naar haar burgers en bezoekers maakt de gemeente Almere momenteel gebruik van een Parkeerservicebureau (frontoffice). In dit Parkeerservicebureau bevinden zich o.m. de publieksbalie voor alle parkeerzaken in de gemeente Almere.

2.8.2 Huisvesting

Voor rekening van de Opdrachtgever komen de kosten van deze huisvesting inclusief huisvestingslasten en meubilair.

138. Opdrachtnemer verzorgt alle overige voorzieningen die hij voor zijn werkzaamheden nodig heeft (bijvoorbeeld pc's en software, telecommunicatievoorzieningen, kantoorartikelen en benodigdheden voor catering).

Het Parkeerservicebureau is momenteel gevestigd aan Blekerstraat 6, 1315 AH Almere, bereikbaar op telefoon (036) 534 32 02.

2.8.3 Dienstverlening

Met betrekking tot het Parkeerservicebureau en de daar geleverde dienstverlening dient Opdrachtnemer invulling te geven aan het volgende:

139. Opdrachtnemer gebruikt de balie van het Parkeerservicebureau slechts voor de dienstverlening met betrekking tot parkeren van de gemeente Almere aan haar burgers en/of bezoekers zoals uitgeven van Parkeerproducten voor de parkeergarage (voor bewoners in het centrum van Almere Stad of Almere Buiten) en het behandelen van

- vragen en klachten aangaande de taken van de Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever;
140. Opdrachtnemer zorgt voor de benodigde bemensing van het Parkeerservicebureau gedurende de openingstijden en hij draagt zorg voor het klantvriendelijk en dienstverlenend functioneren van het Parkeerservicebureau;
 141. Het is Opdrachtnemer niet, zonder schriftelijke toestemming vooraf, toegestaan reclame te maken (o.m.: bedrijfslogo's op kleding, parkeertickets, website, briefpapier) op middelen die Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht inzet;
 142. Opdrachtnemer helpt een klant tijdens openingstijden van het Parkeerservicebureau zo snel als mogelijk. De wachttijd van moment binnenkomst tot het moment waarop de klant wordt geholpen, is maximaal 15 minuten;
 143. De minimale verplichting qua openingstijden van het Parkeerservicebureau zijn:
 - a. Vrije inloop:
 - o Maandag tot en met zaterdag: 09.00 - 13.00 uur
 - o Donderdag koopavond: 18.00 - 20.00 uur
 - o Laatste zondag van de maand: 11.00 - 13.00
 - b. Op afspraak:
 - o Maandag tot en met vrijdag: 13.15 - 18.00 uur
 - o Zaterdag: 13.15 - 17.00 uur
 - o Laatste zondag van de maand: 13.15 - 17.00 uur
 144. Opdrachtnemer communiceert de openingstijden helder aan Opdrachtgever, op locatie en via haar website;
 145. De telefonische bereikbaarheid van het Parkeerservicebureau moet van maandag tot en met zaterdag tussen 9 uur en 18 uur worden gegarandeerd. De telefoon van het Parkeerservicebureau wordt binnen 5 keer overgaan opgenomen gedurende de tijd dat het Parkeerservicebureau telefonisch bereikbaar is, de klant wordt daarna geholpen of er wordt duidelijk gemaakt hoe en wanneer de klant geholpen gaat worden;
 146. Opdrachtnemer verzorgt in samenwerking met de afdeling ICT van de gemeente Almere de benodigde ICT-infrastructuur (onder meer pc's, software, printers, netwerk, telecom, kassa);
 147. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat contante betalingen en pinbetalingen aan de balie geaccepteerd worden;
 148. Het Parkeerservicebureau is de centrale basis voor alle bij de uitvoering van de administratieve en publieksdiensten van de opdracht (beheer, onderhoud, administratie, klantcontact) betrokken medewerkers;
 149. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een professionele en zakelijke uitstraling van het Parkeerservicebureau. Hiertoe draagt zij er zorg voor dat het Parkeerservicebureau voldoet aan de criteria van: "schoon, heel en veilig".

2.8.4 Takenpakket Parkeerservicebureau

150. Baliefunctie: Burgers kunnen bij het Parkeerservicebureau terecht voor:
 - a. Aanvragen, ophalen en afrekenen van Parkeerproducten (o.a. Vergunningen, Parkeeronthefingen, RVV-onthefingen, Abonnementen en bezoekerskaarten).
151. Informatie:
 - a. Alle vragen, klachten en opmerkingen over de Parkeerregulering, de parkeerapparatuur, de bebording en markering, Parkeerproducten (o.a. Vergunningen, -onthefingen, Abonnementen) en regelgeving;
 - b. Opdrachtnemer doet geen toezeggingen die het mandaat van de Opdrachtgever te boven gaan en/of verkeerde verwachtingen wekken.
152. Voorlichting: Opdrachtnemer verzorgt naar de klant de volledige voorlichting (via het Parkeerservicebureau, website en informatiemateriaal) over de Parkeerproducten (Abonnementen, Vergunningen, onthefingen bezoekersapp etc.) Opdrachtnemer draagt zorg voor het inrichten en in stand houden van een landingspagina (URL van de Opdrachtgever) waarop de Parkeerproducten van de gemeente Almere en de parkeerdienstverlening van het Parkeerservicebureau is aangegeven. Belanghebbenden kunnen via deze website tenminste aanvraagformulieren van de verschillende producten downloaden indien zij hier volgens het E-loket geen recht op hebben. De landingspagina leidt bezoekers naar het E-loket en/of de website van Opdrachtnemer;
153. De website van Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen een logisch weergegeven link naar elkaar bevatten.

2.8.5 Onderhoudsuitgaven

Betalingen verband houdend met de parkeerexploitatie worden door Opdrachtgever verricht op basis van door Opdrachtgever schriftelijk bevestigde opdrachten. Ten behoeve van het uitvoeren van het Parkeerbeheer, kan de Opdrachtnemer (indien nodig) onder voorwaarden een opdracht verstrekken aan derden.

- Het verrichten van preventieve werkzaamheden;
- Het opheffen van technische storingen;
- Het verrichten van herstelwerkzaamheden;
- De inkoop van gebruiksmaterialen en verbruiksmaterialen;
- Andere rechtshandelingen namens de Opdrachtgever in het kader van het Parkeerbeheer.

154. De voorwaarden waaronder Opdrachtnemer een opdracht mag verstrekken aan derden zijn als volgt:

- a. De opdracht mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming slechts worden gegeven aan vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde organisaties;
 - b. Voor de inkoop van gebruiksmiddelen en verbruiksmiddelen mag de Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming opdracht verlenen aan een door de Opdrachtgever vastgestelde leverancier;
 - c. Bij alle opdrachten geldt:
 - o Voor het laten verrichten van werkzaamheden door een derde, dient de Opdrachtnemer vooraf schriftelijk toestemming te vragen bij de Opdrachtgever. Deze derde is, indien mogelijk, een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde organisatie;
 - o Voor de inkoop van gebruiksmiddelen en verbruiksmiddelen bij een derde, dient de Opdrachtnemer vooraf toestemming te vragen bij de Opdrachtgever. Deze derde is, indien mogelijk, een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde leverancier.
155. Indien het verzoek om toestemming tot gevolg heeft dat de schade tussentijds wordt vergroot of extra schade kan ontstaan, dan mag de Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming een derde inschakelen. Deze derde is, indien mogelijk, een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde dienstverlener;
156. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het begeleiden en controleren van werkzaamheden die worden uitgevoerd door derden;
157. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het ontvangen van gebruiksmaterialen en verbruiksmaterialen en de opslag hiervan in de Parkeervoorzieningen;
158. In de rapportage dient ter controle door de Opdrachtgever achteraf verantwoording (opdrachtbon, leveringsbon, bewijs van ontvangst) afgelegd omtrent de verstrekte opdrachten aan derden.

3 Geldinzameling en verantwoording

3.1 Algemeen

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de organisatie en aansturing van werkzaamheden die verband houden met inning en verantwoording van alle parkeergelden. In het algemeen kan worden gesteld dat het aantal chartale betaling steeds verder afneemt. In 2022 bedroegen de contante betalingen nog slechts ongeveer 3,5% van alle kortparkeer transacties. Op dit moment is het ook niet mogelijk meer op alle parkeerapparatuur met contant geld te betalen. Mogelijk dat in de toekomst het aantal automaten waar munt- en biljetgeld wordt geaccepteerd verder wordt afgebouwd.

159. De Opdrachtnemer beschrijft in het Plan van Aanpak de werkwijze met betrekking tot de geldinzameling en geldverantwoording. Hierbij wordt gestreefd naar een optimale bedrijfsvoering met een gedegen veiligheid en interne controle op de volledigheid. De Opdrachtnemer is in deze risicodrager, dat betekent dat zij verantwoordelijk zijn voor eventuele verliezen door diefstal of vernieling;
160. De verantwoordelijkheid voor de inzameling van de chartale betaalmiddelen ligt geheel bij de Opdrachtnemer, die daarbij gebruik dient te maken van een door de Minister van Justitie verleende vergunning voor "het in stand houden van een particulier geld- en waardetransportbedrijf als bedoeld in artikel 3, aanhef en onder c, van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Stb.1997,500)". De kosten hiervoor komen voor rekening van Opdrachtnemer.

Elektronische betaaltransacties in de Parkeergarages en op de slagboom terreinen (Credit Card) worden automatisch uitgelezen.

161. Opdrachtnemer controleert of de uitlezing en digitale verwerking is geschied en neemt maatregelen om verstoringen te verhelpen zodat de kaartlezers te allen tijde functioneren;
162. Indien uit de controle blijkt dat er onjuistheden in uitlezing en of verwerking heeft plaatsgevonden dient de Opdrachtnemer per omgaande actie te ondernemen.

3.2 Taken inzameling chartale middelen

De uit te voeren taken in het kader van de geldinzameling door Opdrachtnemer bestaan op hoofdlijnen uit de volgende werkzaamheden:

163. De inning van het chartale geld uit de parkeer- en ticketautomaten dient met een voldoende afdoende frequentie te geschieden ten einde storingen in de automaten te voorkomen;
164. Bij inning van de gelden uit de parkeer- en ticketautomaten dienen een gelijk aantal lege geldcassettes geretourneerd te worden;
165. De verzamelde gelden dienen zo spoedig mogelijk getransporteerd te worden naar de telcentrale, mogelijk via een overslaglocatie;
166. De getelde gelden (munten en bankbiljetten) dienen uiterlijk binnen 4 werkdagen door de telcentrale te worden gestort op de bankrekening van de Opdrachtnemer;
167. De Opdrachtnemer zal maandelijks, binnen 4 werkdagen na afloop van de maand twee separate overzichten aan; een inkomstenoverzicht en een uitgavenoverzicht. De ontvangen gelden worden, na verrekening van de kosten afgestort op de rekening van de Gemeente;
168. Geldcassettes mogen onder geen enkele voorwaarden geleegd worden buiten de telcentrale, de Opdrachtnemer dient hierop strikt toezicht te houden;
169. Opdrachtnemer verwerkt ook contante betalingen verricht bij het fietsdepot. Medewerkers van het fietsdepot maken afspraken met Opdrachtnemer over het transport en de overdracht van deze (geringe) contante betalingen;
170. De Opdrachtnemer is aansprakelijk en financieel verantwoordelijk in geval van diefstal of verlies van het geld.

3.3 Taken inzamelen niet chartale middelen

Naast het betalen met geld is er sprake van betalingen met pinpas of creditcard. De uit te voeren taken in het kader van de inning door Opdrachtnemer bestaan op hoofdlijnen uit de volgende werkzaamheden:

171. De pintransacties in de Parkeerautomaten worden direct gecollecteerd via gprs en (eventueel via een tussenrekening van de leverancier van de Parkeerautomaten) gestort op de bankrekening van Opdrachtgever;
172. Afdracht van pintransacties dienen te worden gecontroleerd middels het managementbeheer-systeem van de Parkeerautomaten. De Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een overzicht aan Opdrachtgever van de, in dit kader, op haar rekening ontvangen bijschrijvingen.
173. Pintransacties in het fietsdepot worden ook verwerkt door Opdrachtnemer.

3.4 Taken inzamelen inkomsten uit mobiel parkeren

In Almere wordt tevens veelvuldig gebruik gemaakt van mobiel parkeren. Het aantal transacties bedroeg in 2022 ruim 2,2 miljoen. De uit te voeren taken in

het kader van de inning door Opdrachtnemer bestaan op hoofdlijnen uit de volgende werkzaamheden:

- 174. De inkomsten uit mobiel parkeren worden maandelijks door het SHPV doorgestort naar de bankrekening van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient de inkomsten uit mobiel parkeren te verwerken en hierover te rapporteren;
- 175. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juistheid verantwoording van de opbrengsten.

3.5 Verantwoording van de inkomsten

De Opdrachtnemer voert een administratie waarmee alle te ontvangen en daadwerkelijk ontvangen gelden worden verantwoord. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle op de volledigheid, juistheid en administratieve verantwoording van kosten opbrengsten. Er dient daarbij ten minste aan de volgende eisen te worden voldaan.

- 176. Opdrachtnemer stelt vast dat van elke lediging c.q. afdracht van gelden van Parkeerapparatuur wordt vastgesteld dat de volgens de apparatuur aanwezige gelden ("soll-positie"); overeenkomen met de getelde en afgestorte gelden ("ist-positie"); Indien het verschil tussen soll en ist, gezien op apparaat niveau, groter is dan 1%, zal de Opdrachtnemer dit in zijn rapportage vermelden met de reden van de afwijking;
- 177. Indien de verschillen tussen soll en ist dusdanig zijn dat een vermoeden van fraude of diefstal kan bestaan, neemt de Opdrachtnemer direct contact op met de Opdrachtgever teneinde maatregelen ter voorkoming van inkomstenderving voor te stellen;
- 178. De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor verlies of vermissing van parkeergelden vanaf het tijdstip dat de gelden zich onder zijn hoede bevinden (het moment van lediging). Geen aansprakelijkheid zal bestaan indien de Opdrachtnemer aannemelijk kan maken dat hij alle in redelijkheid te nemen maatregelen heeft getroffen om verlies of vermissing te voorkomen;
- 179. Opdrachtnemer stelt vast dat in de administratie verantwoorde inkomsten uit mutaties vanuit pinbetalingen en mobiel parkeren ("ist-positie") overeenkomen met de volgens de betaalapparatuur te verantwoorde inkomsten ("soll-positie"). Afwijkingen hierin worden gerapporteerd en verklaard.

4 Administratie en geldstromen

4.1 Administratie NPR

180. De gemeente Almere maakt voor haar PrDb gebruik van het NPR van het SHPV. Deze aansluiting bij het SHPV brengt een beheer- en onderhoudsopgave met zich mee. De gemeente verplicht zich in de overeenkomst met het SHPV als gebiedsbeheerder op te treden. Het contractmanagement van deze overeenkomst zal in beginsel bij de gemeente blijven, waarbij de beheer- en uitvoerende taken bij de gemeente blijven voor de duur van de Opdracht.

4.2 Beschrijving geldstromen

Uitgangspunt voor de Opdracht is het gebruik van de (internet) kassa van Opdrachtgever, wat betekent dat de gelden behorend bij de baliebetalingen, Vergunningverlening en eventuele saldo-aankopen via de Bezoekersregeling direct op de rekening van Opdrachtgever worden gestort. Opdrachtgever mandateert Opdrachtnemer voor het doen van (vooraf afgesproken) betalingshandelingen via deze bankrekening⁴ en voorziet Opdrachtnemer (bijvoorbeeld via een door Opdrachtnemer samen met de bank te regelen API-koppeling) van de digitale bankafschriften van deze bankrekening.

181. Opdrachtnemer zorgt in samenwerking met Opdrachtgever ervoor dat koppelingen voor iDEAL-betalingen met de bankrekening van Opdrachtgever tot stand komen (inrichten internet betaalkassa);
182. Opdrachtnemer verwerkt de berichten die ontvangen worden vanuit de internet betaalkassa inzake betaalde Parkeerrechten zodanig dat de administratie ervan correct en volledig is en de Vergunningverlening niet verstoord wordt;
183. Opdrachtnemer voert van de uitvoering van zijn Opdracht een betrouwbare administratie van alle door hem uitgevoerde werkzaamheden die betrekking hebben op aan de Opdrachtgever toebehorende gelden en gegevens;
184. De ontvangsten uit Parkeerapparatuur van giraal geld (pingelden) worden na collectie op de rekening van de Opdrachtgever bijgeschreven. Controle op de juistheid en volledigheid geschiedt door Opdrachtnemer;
185. Pintransacties uitgevoerd bij het fietsdepot worden ook via een rekening van Opdrachtnemer op de rekening van Opdrachtgever bijgeschreven en door Opdrachtnemer meegenomen in haar rapportage. Mogelijk contante gelden ontvangen bij het fietsdepot worden afgedragen aan Opdrachtnemer voor verdere verwerking en opgenomen in de (financiële) rapportages.

⁴ Hierbij geldt wel dat Opdrachtgever betalingen vanuit haar bankrekening wel dient te accorderen.

186. De ontvangsten van mobiel parkeren worden door het SHPV maandelijks op de rekening van Opdrachtgever bijgeschreven. Opdrachtnemer controleert maandelijks of de opbrengsten die in de database van het SHPV worden weergegeven overeenkomen met hetgeen dat op de rekening is bijgeschreven;
187. Betalingen ter zake van het parkeerbeheer worden door de Opdrachtnemer verricht (klaargezet voor accordering door Opdrachtgever) voor zover hiervoor van tevoren door de Opdrachtgever toestemming is verleend. Het betreft:
 - a. Betalingen ter zake van kosten van onderhoud van Parkeerapparatuur die door derden (bijvoorbeeld de leverancier) zijn berekend tot een maximum van €2.500 per factuur;
 - b. Restituties ter zake van Parkeerproducten (oa Vergunningen, -onthefingen en Abonnementen).
188. De eisen die worden gesteld aan de te voeren administratie zijn:
 - a. De administratie moet zodanig zijn ingericht dat hieruit de inkomsten, uitgaven, vorderingen en schulden afgeleid kunnen worden.
 - b. De administratie sluit aan bij de gerapporteerde (verkochte) aantallen;
 - c. De administratie is te allen tijde toegankelijk voor een door de Opdrachtgever gemachtigde persoon;
 - d. Opdrachtnemer draagt gedurende de uitvoering van de Opdracht zorg voor de archivering van de gevoerde administratie. Binnen 2 maanden na beëindiging van de Opdracht of binnen 2 maanden na het eerste verzoek draagt Opdrachtnemer de volledige administratie (op papier en in een digitaal formaat dat leesbaar en te bewerken is in een gangbaar administratief bestandsformaat) over aan Opdrachtgever;
 - e. Alle informatie aangaande de Opdracht is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal hiertoe op eerste verzoek alle relevante informatie daarbij ook de originele Logboeken en/of transactiebestanden overdragen aan Opdrachtgever. Betreffende informatie wordt tevens in een gangbaar digitaal formaat (MS Office) beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer is slechts toegestaan de gegevens van Opdrachtgever te gebruiken voor het verzorgen van de gewenste/vereiste rapportages. Het is Opdrachtnemer niet, zonder uitdrukkelijke en voorafgaande schriftelijke toestemming, toegestaan deze gegevens voor zichzelf te gebruiken of aan derden, al dan niet in geanonimiseerde vorm te verstrekken;
 - f. Opdrachtnemer levert op eerste verzoek van Opdrachtgever jaarlijks, binnen twee maanden na afloop van het boekjaar, een goedkeuring aan van een accountant waarin verklaard wordt dat de door Opdrachtnemer gevoerde administratie deugdelijk is en de verantwoording van de inkomsten verkregen uit de uitgifte

Parkeerrechten juist, volledige en tijdig zijn geweest, en dat Parkeerrechten rechtmatig zijn verleend. Minimaal wordt van de volgende onderdelen een goedkeuring afgegeven:

- i. De administratie van ingezamelde parkeergelden;
- ii. De administratie van uitgifte van Parkeerproducten;
- iii. De administratie van uitgave ter zake onderhoud van Parkeerautomaten;
- v. Rechtmatigheid.

189. De kosten van deze accountantscontrole zijn onderdeel van de gegunde opdracht en mogen niet worden doorbelast.

Het staat Opdrachtgever vrij om daarnaast zelf een accountant opdracht te geven om controle uit te voeren op de administratie die Opdrachtnemer aanhoudt voor Opdrachtgever en op de rapportages van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen nadere afspraken maken over de te volgen procedure rond de accountantscontrole.

4.3 Vergoedingen aan de Opdrachtnemer

190. De jaarlijks door de Opdrachtnemer te berekenen beheersvergoeding wordt achteraf gefactureerd in 12 gelijke maandelijkse termijnen. Eens per jaar, uiterlijk op 1 maart ontvangt de Opdrachtgever een gespecificeerde eindafrekening van het jaar daaraan voorafgaand waarin de verrekenbare hoeveelheden⁵ zijn aangegeven;
191. De Opdrachtgever hanteert een betaaltermijn van 30 dagen, na indiening van de correcte factuur. Indien de eindafrekening meer dan 10% dreigt af te wijken van de begroting zal Opdrachtnemer dit tijdig (uiterlijk drie maanden voor het einde van het lopende contractjaar) bespreekbaar maken met Opdrachtgever, zodat er mogelijk bijgestuurd kan worden;
192. Aan de facturatie worden de volgende eisen gesteld:
- a. De factuur is bij de Opdrachtgever ontvangen binnen 30 dagen na afloop van de maand waarop de factuur betrekking heeft.
 - b. Door de Opdrachtgever separaat opgedragen meerwerk wordt verrekend binnen 2 maanden na uitvoering. Diensten die na deze termijn niet zijn berekend, worden geacht kosteloos te zijn geleverd.
 - c. De factuur is ten minste voorzien van de volgende specificaties:
 - o Periode waarop de factuur betrekking heeft;
 - o Specificatie conform posities in prijsopgave;
 - o Uitgevoerd meerwerk gespecificeerd.

⁵ Met verrekenbare hoeveelheden wordt bedoeld de hoeveelheden in het Tarievenblad (Bijlage 6) waarbij aangegeven is dat deze op basis van de werkelijke aantallen verrekend mogen worden. Dit impliceert niet dat Opdrachtnemer zelf de inzet of aantallen mag bepalen, hiervoor is te allen tijde vooraf toestemming nodig van Opdrachtgever.

5 Aanvraag, toetsing en uitgifte van Parkeerproducten.

Belanghebbenden kunnen in Almere bij het Parkeerservicebureau of via een webshop een Parkeerproduct aanvragen. In dit hoofdstuk gaan we in op de algemene eisen rond de uitgifte van Parkeerproducten, de uitgifte via het Parkeerservicebureau en de digitale Vergunningverlening (zie paragraaf 5.2). De van toepassing zijn de Parkeerproducten (o.a. Vergunningen, ontheffingen en Abonnementen) zijn beschreven in de gemeentelijke parkeerverordeningen. De uitgifte van garageparkeerproducten zoals Abonnementen betreft een privaatrechtelijke handeling conform artikel 160 lid 1 onder e van de Gemeentewet.

5.1 Algemeen

193. Opdrachtnemer verzorgt in opdracht van de gemeente Almere de aanvraag, toetsing en uitgifte van alle Parkeerproducten, waaronder Parkeervergunningen, –ontheffingen en Abonnementen;
194. Bij de toetsing en afhandeling van aanvragen van Parkeervergunningen en andere straatparkeerproducten wordt gehandeld overeenkomstig de daarvoor in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) opgenomen regels;
195. Opdrachtnemer beschikt over een softwareprogramma voor de administratie van alle Parkeerproducten waaronder Parkeervergunningen -ontheffingen en Abonnementen welke de verkochte parkeerrechten automatisch in het PMS doorverwerkt;
196. Van de Opdrachtnemer wordt geëist dat hij de vergunningaanvragen en aanvragen voor Abonnementen die binnenkomen direct (balie) of ten minste binnen één werkdag na ontvangst in behandeling neemt;
197. Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever de procedure voor de uitgifte en (jaarlijkse) prolongatie van de Parkeerproducten waaronder Parkeervergunningen -abonnementen en -ontheffingen op;
198. Opdrachtnemer verzorgt conform de vastgestelde procedure de uitgifte en (jaarlijkse) prolongatie van de Parkeerproducten waaronder Parkeervergunningen, -abonnementen en –ontheffingen.

5.2 Taken

De uit te voeren taken bestaan op hoofdlijnen uit de volgende werkzaamheden:

199. Belanghebbenden worden via een startpagina doorverwezen naar een door de Opdrachtnemer te verzorgen E-loket waar een aanvraag of mutatie voor een Parkeerproduct kan worden ingediend. Zie ook paragraaf 5.3.2: “Aanvragen en mutaties Parkeerproducten”;
200. De aanvrager van een Parkeerproduct, waaronder Abonnementen, kan ervoor kiezen om bij het Parkeerservicebureau, per post of via de door de Opdrachtnemer te verzorgen website een aanvraag in te dienen. Deze dient samen met eventuele gevraagde bewijsstukken

overhandigd, opgestuurd of geüpload te worden. Indien van toepassing dient tevens een uittreksel van de Kamer van Koophandel te worden overgelegd of enig ander document zoals voorgeschreven in de regels voor verlening van Abonnementen. Opdrachtnemer controleert (al dan niet automatisch) op volledigheid en juistheid van aangeleverde gegevens;

201. Opdrachtnemer informeert de aanvrager omtrent eventuele omissies in de aanvraag en adviseert deze hoe alsnog een juiste aanvraag kan worden ingediend;
202. Zodra een aanvraag wordt afgewezen stelt Opdrachtnemer de aanvrager hiervan schriftelijk of via email op de hoogte, voorzien van een motivatie van afwijzing. De aanvrager dient gewezen te worden op de mogelijkheid om tegen dit besluit bezwaar aan te tekenen bij de gemeente Almere. Voor iedere aanvraag dienen alle documenten in een digitaal dossier (per aanvraag) bewaard te worden;
203. Indien de aanvrager van een Parkeerproduct bezwaar aantekent tegen een schriftelijke afwijzing, zal de bezwaarprocedure door Opdrachtgever, in overleg met Opdrachtnemer, worden afgehandeld. De bezwaarprocedure houdt onder andere in dat het bezwaar ter advisering voorgelegd moet worden aan de onafhankelijke Commissie voor Bezwaarschriften in Almere. De commissie behandelt het bezwaar tijdens een door de commissie te houden hoorzitting, waarbij Opdrachtgever het College van B&W vertegenwoordigd;
204. Indien de aanvrager voor een Parkeerproduct in aanmerking komt zorgt Opdrachtnemer voor de productie en uitgifte van het Parkeerproduct. Parkeerproducten worden op kenteken verstrekt;
205. De periode tussen ontvangst van het compleet ingevulde aanvraagformulier en afgifte van het Parkeerproduct (of bericht van afwijzing) bedraagt ten hoogste 5 werkdagen;
206. De periode tussen ontvangst van het compleet ingevulde aanvraagformulier en afgifte van het Parkeerproduct (of bericht van afwijzing) bedraagt bij digitale producten zonder handmatige toetsing ten hoogste 5 minuten;
207. Opdrachtnemer zal haar bestand van Parkeerproducten – met eventueel achterliggend dossier - minimaal 1 maal per jaar ter beschikking te stellen aan de Opdrachtgever, zodat deze – eventueel steekproefsgewijs – de uitgegeven Parkeerrechten op rechtmatigheid kan controleren. Bij niet rechtmatig uitgegeven Parkeerrechten onderneemt Opdrachtnemer actie, zoals het beëindigen van het Parkeerrecht en het informeren van de betreffende vergunning- of abonenthouder(s);
208. Bij het verstrekken van de Parkeervergunning bevat de daartoe strekkende brief tenminste de volgende gegevens: geldigheid, type vergunning, parkeerzone en - indien de Opdrachtgever dit op een later moment - wenst de mogelijke uitwijkzones. Tevens zijn bij de

- Parkeervergunning/-onthefing bijgesloten de bepalingen en voorwaarden voor het gebruik van de Parkeervergunning/-onthefing;
209. Opdrachtnemer verstrekt een schriftelijke Parkeervergunning (eventueel per e-mail toegezonden) aan een aanvrager die daarvoor in aanmerking komt, waarbij dit Parkeerrecht op het kenteken waarvoor de Parkeervergunning is aangevraagd wordt geregistreerd. Vergunninghouder is zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van het juiste kenteken in het vergunningensysteem van opdrachtnemer;
210. Opdrachtnemer zorgt voor een betrouwbare (juist, tijdig en volledig) administratie van de Parkeerrechten;
211. Zodra blijkt dat niet langer wordt voldaan aan de uitgiftecriteria van een Parkeervergunning wordt de Parkeervergunning ingetrokken dan wel vervalt de Parkeervergunning van rechtswege. De houder wordt hierover schriftelijk of via email geïnformeerd;
212. Inning van parkeergelden van Parkeervergunningen/-onthefingen geschiedt via iDEAL, automatische incasso of via verzending van facturen door Opdrachtnemer. De keuze hiervan heeft betrekking op de aanvrager (een bewoner of bedrijf) en of het een mutatie of nieuwe aanvraag is. Desgewenst kan bij het Parkeerservicebureau het verschuldigde bedrag met pin worden voldaan.

5.3 Digitale vergunningverlening

5.3.1 Kader

213. De gemeente Almere heeft zijn parkeerdienstverlening volledig gedigitaliseerd. Alle parkeerrechten worden op kenteken en als digitaal product uitgegeven.

5.3.2 Aanvragen en mutaties Parkeerproducten.

Opdrachtgever zorgt dat er een website beschikbaar is waarop alle relevante informatie over het parkeren in Almere en over de regelgeving rond Parkeerproducten gemakkelijk te vinden is. Deze website bevat een link naar een 'startpagina' waar toegang tot het E-loket wordt gegeven.

214. De dienstverlening van Opdrachtnemer omvat:
- a. Het online toetsen en uitgeven van Parkeerproducten waaronder Vergunningen, Ontheffingen en Abonnementen aan belanghebbenden in/voor de gemeente Almere, middels:
 - Het beschikbaar stellen en houden van een applicatie waarin de rechten, object- en subjectgegevens van Parkeerproducten, waaronder Vergunningen, -onthefingen en Abonnementen zijn vastgelegd,
 - Het beschikbaar stellen en houden van een webinterface waarbinnen aanvragen worden getoetst aan de voorwaarden en Aanvragers hun product naast aanvragen ook kunnen betalen, verkrijgen, inzien en wijzigen.

- Het beschikbaar stellen en houden van een telefonische Frontoffice/helpdesk waar Aanvragers die een Parkeerproduct niet digitaal kunnen aanvragen terecht kunnen met hun aanvraag.
 - b. Het vastleggen, afwickelen (via betaalinfrastructuur/internet betaalkassa⁶ van Opdrachtgever indien niet met een rekening derdengelden gewerkt wordt) en verantwoorden van alle met de Parkeerproducten, waaronder Vergunningen, ontheffingen en Abonnementen gemoeide financiële transacties.
 - c. Het verzorgen van de periodieke prolongatie van Parkeerproducten met de daaraan verbonden toetsing en mailings .
 - d. Het beschikbaar stellen van een platform waarmee bezoekers van aangewezen doelgroepen kunnen worden aangemeld en tegen een gereduceerd tarief kunnen parkeren in de vorm van een bezoekers-(web)app.
 - e. Alle voor de Dienstverlening nodige autorisaties, koppelingen of berichtenverkeer, zoals DigiD, eIDAS, BRP en/of BV BSN, E-herkenning, NPR en RDW.
 - f. Het verantwoorden en rapporteren van alle betalingen die voor Parkeerproducten, waaronder Vergunningen, ontheffingen, Abonnementen en de Bezoekersregeling worden verricht alsmede restituties daarvoor (inclusief het aanmaken van door Opdrachtgever te accorderen betalingen).
215. Opdrachtgever stelt gedurende de Overeenkomst een URL beschikbaar die gebruikt moet worden als 'startpagina' voor de aanvraag van een Parkeervergunning;
216. De Opdrachtnemer zorgt dat het E-loket beschikbaar is met een gebruiksvriendelijke interface, waarbinnen een Parkeerproduct aangevraagd en betaald kan worden. De website moet minimaal voldoen aan de webrichtlijnen zoals gesteld op de website van WCAG;
217. Het E-loket en de daarmee verbonden dienstverlening inzake de digitale vergunningverlening (PVS) moet operationeel zijn vanaf de ingangsdatum van het beheercontract. Opdrachtnemer draagt zorg voor het inrichten, verzorgen en up-to-date houden van dit E-loket;
218. Het E-loket dient voorafgaand aan de 'live' gang definitief goedgekeurd te worden door opdrachtgever ten aanzien van de vormgeving en inhoud van de site;
219. Via het PVS en bijbehorende E-loket dienen tenminste de parkeerproducten die Almere nu uitgeeft te kunnen worden uitgegeven.

⁶ Opdrachtgever maakt gebruik van iDEAL via de BNG. In dit PvE wordt er vanuit gegaan dat Opdrachtnemer niet kan werken met een rekening derdengelden. Voor uw prijsvorming dient u hier ook vanuit te gaan. Indien u beschikt over een voor de Opdracht in te zetten rekening derdengelden zal na gunning overleg plaatsvinden hoe dit kan worden ingezet en wat de consequenties daarvan zijn voor de uitvoering van de Opdracht.

Het betreft dan alle producten zoals opgenomen in de volgende verordeningen en besluiten (en haar opvolgers):

- a. Parkeerverordening 2023⁷;
 - b. Verordening parkeerbelastingen Almere met bijbehorende tarieventabel⁸;
 - c. Legesverordening inzake leges voor Parkeervergunningen en ontheffingen parkeerschijfzone⁹.
220. Een (nieuwe) bewoner of bedrijf kan zelfstandig zijn Parkeerrechten digitaal regelen, binnen de kaders van de door de gemeente gestelde beleidsregels. Het Parkeerproduct wordt, middels inlog, op kenteken digitaal aangevraagd, getoetst, betaald en uitgegeven. De Gebruiker is via een internetpagina zelf gerechtigd om het kenteken te wijzigen (bijvoorbeeld in het kader van een tijdelijke auto). Dit alles wel binnen de kaders van de gemeentelijke beleidsregels;
221. Parkeerproducten voor bedrijven moeten geautomatiseerd getoetst kunnen worden in het PVS. Dit wil zeggen dat de aanvraag wordt geregistreerd in het PVS en de status daarvan (onder meer: in behandeling, afgehandeld, wacht op betaling, verleend, afgewezen) online voor Aanvrager zichtbaar is. Na verlening genereert het PVS een factuur. De factuur staat ter online¹⁰ betaling voor Aanvrager klaar;
222. Aan alle houders van Parkeerproducten die recht geven op automatische verlenging wordt tijdig de mogelijkheid geboden om het nieuwe bedrag voor het betreffende Parkeerproduct te voldoen. Na betaling vindt de prolongatie automatisch plaats;
223. Betalingsherinnering. Bij uitblijven van een betaling voor prolongatie is er de optie de Vergunning/abbonementhouder een betalingsherinnering te sturen, tot maximaal 1 maand na aanvang van de nieuwe termijn. Een voor prolongatie klaargezette Parkeervergunning/abbonement blijft een in te stellen periode na aanvang nieuwe periode klaarstaan¹¹. Na einde periode wordt de Parkeervergunning gedeactiveerd (waarna rechthebbende opnieuw kan aanvragen);
224. In het kort moet het PVS zorgdragen voor:
- a. Het online toetsen van de aanvraag aan beleidsregels (komt de Aanvrager in aanmerking voor het gevraagde Parkeerproduct);
 - b. Het online aanvragen van het Parkeerproduct, dit inclusief de benodigde bewijsmiddelen;
 - c. Het online betalen van de leges/tarieven via het in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer te bepalen betalingsaccount;

⁷ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR685264/1>

⁸ <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR685258/1>

⁹ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2022-559220.html>

¹⁰ Betalingen verlopen in principe altijd via de internet betaalkassa.

¹¹ Het Parkeerrecht is gedurende deze periode niet actief. Belanghebbende hoeft niet een volledig nieuwe aanvraag in te dienen gedurende deze periode maar enkel te betalen om het Parkeerrecht alsnog te activeren.

- d. Het verschaffen van inzicht in de status van de aanvraag aan Aanvrager;
 - e. Direct verstrekken van het Parkeerrecht, als aan alle voorwaarden wordt voldaan en de belasting/leges is voldaan, wordt de Parkeervergunning op kenteken automatisch verleend en kan er direct geparkeerd worden.
225. De toetsing door het PVS van de aanvraag aan het kentekenregister van het RDW, Basisregistratie Personen (BRP) en/of Beheervoorziening BurgerServiceNummer (BV BSN) en Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en de POET¹²-lijst vindt (zo veel mogelijk) geautomatiseerd plaats;
226. Na uitgifte draagt het PVS zorg voor:
- a. Het muteren van de Parkeervergunning (bijvoorbeeld ten behoeve van wijziging kenteken);
 - b. Het batchgewijs informeren van Vergunninghouders dat tijdige betaling noodzakelijk is voor het verlengen van het Parkeerproduct, waarbij de mogelijkheid wordt geboden de bijbehorende financiële transactie via het E-loket af te handelen;
 - c. Het in voorkomende gevallen eventueel op aangeven van Opdrachtgever batchgewijs verlengen van een Parkeerproduct, waarbij Vergunninghouders worden geïnformeerd over de verlenging;
 - d. Beëindigen product;
 - e. Het aanmaken van correspondentie;
 - f. Registratie van de geldigheid van het Parkeerrecht in het NPR.

5.3.3 Bezoekersregeling

227. Opdrachtgever biedt aan bewoners een digitale bezoekersregeling voor bezoekers van bewoners in het betaald parkeergebied. Bewoners en overige doelgroepen die gebruik willen maken van een 'Bezoekersregeling' voor het parkeren van bezoek, kunnen saldo kopen. Opdrachtnemer moet een functionaliteit bieden waarbij de Gebruiker verantwoordelijk wordt voor het gebruik van haar eigen Bezoekersregeling (binnen de afgesproken kaders) doordat:
- a. de bezoekersregelinghouder bezoekers alleen in het gebied waar de bezoekersregeling geldig is, via een (web)app of internetpagina met hun kenteken kan aan- en afmelden;
 - b. het aangemelde kenteken onmiddellijk na aanmelding wordt geregistreerd in de NPR voor Almere en wordt gedeactiveerd na afmelding van het kenteken;
 - c. het tarief dat gehanteerd wordt voor het bezoekersparkeren moet volledig instelbaar zijn;

¹² POET = Parkeren Op Eigen Terrein, in de parkeerverordening 'eigen parkeerplaats' genoemd.

- d. het gebruik van de saldo's wordt gemonitord, zodat het saldo niet wordt overschreden;
- e. indien er meer saldo wordt aangeschaft dan er verbruikt wordt aan parkeertijd wordt het overschot beschikbaar gesteld in de daaropvolgende periode;
- f. Zowel het verbruik als de eventuele jaarlijkse limiet moeten voor de Gebruiker eenvoudig inzichtelijk zijn.

5.4 Te leveren diensten PVS en Bezoekersregeling

- 228. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige inrichting van de dienstverlening, inclusief het invoeren en bijhouden van de data (niet limitatief: aantallen, tarieven, producten, formulieren, geo-informatie) binnen het PVS en de Bezoekersregeling;
- 229. Verzorgen ondersteuning (aan Aanvragers) middels een helpdesk gedurende de Overeenkomst. Deze dienstverlening omvat:
 - a. Het verwerken van digitale en incidenteel telefonische aanvragen voor Parkeervergunningen;
 - b. Het verwerken en verantwoorden van alle voor de parkeerproductenuitgifte en Bezoekersregeling verrichte betalingen en restituties¹³;
 - c. Het verzorgen van (fysieke) mailings, bijvoorbeeld voor prolongatie (bedrijven en bewoners overwegend per email, in geval bewoners niet (meer) beschikken over emailadres per post).
- 230. Uitvoeren van alle voor de functionaliteit nodige Updates en Upgrades;
- 231. Op het telefoonnummer voor de helpdesk van Opdrachtnemer is maximaal het tarief voor bellen naar vaste nummers binnen Nederland van toepassing;
- 232. Alle financiële transacties worden in het PVS en Bezoekersregeling vastgelegd¹⁴.

5.4.1 Algemene eisen PVS en Bezoekersregeling

- 233. Het opvragen van gegevens moet altijd de meest actuele gegevens opleveren (valide en betrouwbaar resultaat);
- 234. De gegevensverwerking (transactie) moet volledig en correct verlopen, vanaf input door Aanvrager of medewerker tot output;
- 235. Het PVS en de Bezoekersregeling moeten een in de Nederlandse markt bewezen systeem zijn (proven technology – de technologie heeft zichzelf bewezen in het dagelijks gebruik);

¹³ Voor restituties geldt dat voor de transactieverwerking via de bankrekening van Opdrachtgever altijd een tweede autorisatie noodzakelijk is vanuit Opdrachtgever.

¹⁴ zie ook hoofdstuk 7 Administratie en geldstromen.

236. Op het PVS en de Bezoekersregeling is het tijdelijk besluit toegankelijkheid digitale overheid¹⁵ van toepassing, dit betekent dat voldaan moet worden aan de Europese Norm 301 54 en WCAG 2.1. Door toepassing van digitoegankelijk worden websites, webapplicaties en documenten toegankelijk voor iedereen, ook voor ouderen en mensen met een permanente (bijvoorbeeld dyslexie, kleurenblind, slechthorend, slechtziend, motorisch beperkt), tijdelijke (bijvoorbeeld een gebroken pols) of situationele (bijvoorbeeld in de zon, in de trein of met een baby op de arm) functiebeperking. Zo krijgt iedereen altijd dezelfde toegang tot overheidsinformatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21#_Toetsingsinformatie);
237. HTTPS en HSTS moet worden toegepast op zowel het PVS als de Bezoekersregeling, met als doel de veilige uitwisseling van gegevens tussen een webserver (het PVS cq. de Bezoekersregeling) en client (webbrowser of app). Zie ook: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/https-en-hsts>;
238. Het PVS en de Bezoekersregeling moet bij gebruik van het internet protocol zowel IPv6 als IPv4 toepassen in de communicatie (dual stack) om de toegankelijkheid voor alle internetgebruikers te garanderen;
239. Er moet worden voldaan aan de eisen van de archiefwet en de AVG voor het bewaren van documenten¹⁶. Waar nodig wordt dataminimalisatie toegepast;
240. De volledige interface voor Gebruikers van alle componenten in de geboden oplossing maken gebruik van tenminste de Nederlandse en Engelse taal. Tenminste in de eerste stap van het gebruikersproces moet de mogelijkheid aanwezig zijn om de gewenste taal te kiezen. De eenmaal gekozen taal wordt in het actieve scherm alsmede de daaropvolgende schermen getoond, totdat een nieuwe taalkeuze wordt gemaakt. In alle gevallen moet de getoonde taal grammaticaal correct en zonder spelfouten zijn;
241. Het PVS en de Bezoekersregeling wordt geïmplementeerd op basis van het per 2023 geldende parkeerbeleid op het gebied van regelgeving, werking en tariefstructuren¹⁷. De implementatiefase tot livegang (het moment waarop daadwerkelijk Parkeervergunningen via het PVS

¹⁵ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2018-141.html>

¹⁶ Opdrachtgever bewaart gegevens volgens de wettelijk geldende termijnen of anders altijd zo kort mogelijk en 'vernietigt' deze daarna. In diverse wetten zijn bewaartermijnen opgenomen. Voor persoonsgegevens in archiefwaardige bescheiden geldt een bewaartermijn die is vastgesteld in de 'Selectielijst voor gemeenten en intergemeentelijke organen', vastgesteld op grond van de Archiefwet. Als er geen regeling is die voorziet in een verplichte bewaartermijn, kan het college een besluit over de bewaartermijn nemen. Deze termijn zal zo kort mogelijk zijn. Na gunning wordt dit samen met de gemeentelijke adviseur privacy en de functionaris gegevensbescherming uitgewerkt.

¹⁷ Parkeerverordening zie voetnoot 10.

- kunnen worden aangevraagd en gebruik gemaakt kan worden van de Bezoekersregeling) duurt maximaal 3 kalendermaanden;
- 242. Opdrachtnemer moet rekening houden met minimaal 1 keer per jaar een ingrijpende wijziging in regulering en uitwerkingsbesluiten, veelal uitbreidingen van het reguleringsgebied en/of beleidswijzigingen;
 - 243. Opdrachtnemer moet op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen 48 uur op Werkdagen wijzigingen¹⁸ kunnen doorvoeren;
 - 244. Binnen het PVS en de Bezoekersregeling moet het mogelijk zijn om maatwerk-producten (Parkeerrechten) uit te geven, waarbij op verzoek van opdrachtgever handmatig afgeweken kan worden van het vastgestelde beleid. Dit op basis van een rechtenstructuur. Afwijkingen moeten bij een mogelijke prolongatie van het Parkeerrecht gehandhaafd te blijven, tot het moment dat er een wijziging optreedt in de omstandigheden waaronder het Parkeerrecht verleend is; dan moet de afwijking van het beleid opgeheven worden;
 - 245. Verkochte garageparkeerrechten in het PVS moeten automatisch en direct worden door gekoppeld in het PMS;
 - 246. De in het PVS verkochte parkeerrechten sluiten financieel aan bij de administratie verantwoorde bedragen.

5.4.2 Communicatie richting burgers

- 247. Voor zover het noodzakelijk is om correspondentie per post te verzenden zal Opdrachtnemer briefpapier, lay-out en enveloppen van de gemeente Almere ontvangen;
- 248. Voor digitale communicatie van reviseerbare documenten wordt gebruik gemaakt van ODF bestanden, dat wil zeggen dat het PVS ODF volledig ondersteunt (zie ook: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/odf>). Als het gaat om de uitwisseling en publicatie van niet- of beperkt reviseerbare documenten moet PDF (NEN-ISO) worden toegepast, zie ook <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/pdf-nen-iso>;
- 249. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle correspondentie adequaat wordt bewaard (in eigen archief voor de looptijd van de Opdracht) in het kader van de Wet open overheid (Woo) en ten behoeve van dossiervorming bij bezwaar- en beroepszaken.

5.4.3 Technische eisen algemeen

- 250. De beheer- en gebruikersinterface van het PVS en de Bezoekersregeling is Webbased, conformeert zich aan de Forum Standaardisatie zoals ingesteld door de Nederlandse overheid¹⁹ en

¹⁸ Met wijzigingen worden hier kleine wijzigingen bedoeld (het doorvoeren van noodzakelijke correcties in tarieven, parkeerzones en Parkeervergunningen) die maximaal enkele uren werk met zich mee brengen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen hierover in redelijkheid afspraken met elkaar maken.

¹⁹ <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/webrichtlijnen>

moet toegankelijk zijn via mobiele devices en middels veelgebruikte webbrowsers, minimaal Google Chrome, Safari, Firefox en Edge (Chromium-browser), gebaseerd op de meest up-to-date versie (n of n-1) van deze webbrowsers gedurende de Overeenkomst. Echter, Opdrachtnemer moet er ook rekening mee houden dat Gebruikers niet altijd gebruik maken van de nieuwste versie van deze browsers, wat impliceert dat oudere versies van de browsers binnen veiligheidsgrenzen bruikbaar en compatibel moeten zijn om zonder beperkingen met het PVS te kunnen werken;

251. Het PVS en de Bezoekersregeling kan alle Nederlandse en buitenlandse kentekens correct weergeven en verwerken;
252. Het PVS en de Bezoekersregeling kan alle diakrieten correct weergeven en verwerken;
253. Het PVS en de Bezoekersregeling controleert tijdens het invoeren van velden op verplichte informatie;
254. Opdrachtgever werkt met een centrale ParkeerrechtenDatabase (PrDb). Dit betreft het Nationaal Parkeer Register (NPR), Opdrachtnemer draagt zorg voor een koppeling met het NPR;
255. Er moet een directe en automatische koppeling zijn tussen PVS, NPR en, indien nodig, PMS. Zonder handmatige acties;
256. Een kenteken waaraan een Parkeerrecht of een Ontheffing is toegekend, wordt real-time (binnen 10 seconden) opgenomen in de PrDb. Hierdoor kan de Parkeercontrole nagaan of voor het betreffende kenteken een geldig Parkeerrecht is uitgegeven;
257. Bij aanmelding wordt de sector/zone waarin de Parkeervergunning of Bezoekersregeling geldig is, gemeld;
258. Opdrachtnemer zorgt voor een logging van alle – onder de Opdracht - aan de PrDb aangeboden Parkeerrechten met inhoud en tijdstip van aanbieden van het betreffende Parkeerrecht en de terugmelding (bevestiging) vanuit de PrDb. Opdrachtgever krijgt op verzoek toegang tot deze logbestanden;

5.4.4 Eisen ten aanzien van Webservices en Webbased

259. Het E-loket en de Bezoekersregeling moeten geschikt zijn voor gebruik en schaalbaar ingericht kunnen worden op mobiele apparaten zoals een tablet of smartphone naast de toegang op een computer;
260. De Gebruiker heeft alleen een browser dan wel App (minimaal Android, IOS en Windows) nodig om de geleverde applicatie te kunnen benaderen en gebruiken. Dit geldt dus niet alleen voor de PVS maar ook voor de beheertools;
261. Opdrachtnemer moet een stapsgewijze instructie aanleveren voor de Gebruikers om de app/webapp te kunnen gebruiken. In het geval van een webapp moet er minimaal aandacht zijn op welke wijze een icoontje leidend naar de webapplicatie op het startscherm van een device (minimaal IOS, Android en Windows) geplaatst kan worden.

5.5 Onderdeel 1 - Eisen aan het PVS

5.5.1 Gegevensuitwisseling

Opdrachtgever stelt gedurende de Overeenkomst, ten behoeve van de toetsing van het recht op een Parkeerproduct de volgende gegevens beschikbaar:

- Een adressenbestand van woningen en niet-woningen die niet in aanmerking komen voor een Parkeervergunning en of Bezoekersregeling (de POET-lijst).
- De benodigde toestemmingen om via GBA-V dan wel BRP en/of BV BSN bevestigingen te verrichten teneinde het opgegeven woonadres/bedrijfsadres te verifiëren, inclusief afnemersindicatie;

262. Het systeem van de Opdrachtnemer maakt gebruik van DigiD, eIDAS en E-Herkenning om de Aanvrager te identificeren. Het systeem van Opdrachtnemer voert de volgende controles uit:
- a. voldoet Aanvrager aan de voorwaarden voor verkrijging van een Parkeerproduct;
 - b. juistheid van de gegevens die door de Aanvrager zijn ingediend (via BRP en/of BV BSN, KvK/NHR);
 - c. is er reeds een Bezoekersregeling afgegeven op het betreffende vestigings- of woonadres.
263. De in het PVS geregistreerde gegevens moeten actueel zijn en dienen uit de bronregistratie te worden overgenomen. Het PVS faciliteert een actieve en actuele check en proactief wijzigen van gegevens door de Opdrachtgever;
264. Vanuit het PVS moet Opdrachtnemer diverse datasets leveren aan afnemende systemen, zoals (wijzigingen in) Parkeerrechten²⁰ aan de PrDb, het PMS en financiële administratie;
265. Periodiek controleert Opdrachtnemer of de actieve Parkeerproducten nog rechtmatig verstrekt zijn²¹. Indien dit niet het geval is wordt het product beëindigd en ontvangt de Vergunninghouder hiervan bericht. Hieronder valt ook het signaleren van verhuizingen (zie ook eis 173).

5.5.2 Frontoffice

266. Gebruikers melden zich aan in het E-loket door middel van bijvoorbeeld E-herkenning (bedrijven) en geautoriseerde digitale identificatiemethoden voor toegang tot dienstverlening in het BSN-domein, zoals DigiD of eIDAS (particulieren);

²⁰ Het betreft hier alle parkeerrechten: verleende Parkeervergunningen, RVV ontheffingen en digitale Bezoekersregelingen

²¹ Voor bedrijven zal dit betekenen dat Opdrachtnemer onder andere controleert of het betreffende bedrijf nog gevestigd is in de zone waar de Parkeervergunning geldig is. Dit kan handmatig, maar zou ook middels één van de beschikbare API's kunnen die de KvK aanbiedt. Het is aan Inschrijver hoe dit geregeld wordt. Voor meer info over deze API's: <https://www.kvk.nl/producten-bestellen/koppeling-handelsregister/kvk-api/#apis>

267. Als aan de voorwaarden voor inloggen voldaan wordt moet het PVS de eerste keer vragen om een e-mailadres. Het e-mailadres moet door Opdrachtnemer kunnen worden gecontroleerd. Na toevoeging van de relevante persoonsgegevens uit het BRP en/of BV BSN kan de Gebruiker producten bestellen;
268. Ten behoeve van specifieke, door opdrachtgever te bepalen, doelgroepen – denk bijvoorbeeld aan Aanvragers die niet over een DigiD of e-Herkenning (kunnen) beschikken - moet het PVS de mogelijkheid hebben om een open aanmelding kunnen verwerken en de Aanvrager kunnen voorzien van een mailbericht met een persoonlijke toegangscode te genereren door het PVS. Doel hiervan is dat ook deze specifieke doelgroepen real-time producten kunnen afnemen. Wel moeten deze aanvragen achteraf door Opdrachtnemer worden gecontroleerd²²;
269. Het E-loket is gebruiksvriendelijk en doelmatig²³. Met gebruiksvriendelijkheid bedoelen we in hoeverre de user interface gemakkelijk te begrijpen en bruikbaar is. De uitwerking van gebruiksvriendelijkheid is meervoudig en draait om:
- a. Intuïtief: Hoe gemakkelijk is het voor Gebruikers om de taken uit te voeren de eerste keer dat ze de user interface gebruiken?
 - b. Efficiëntie: Zodra Gebruikers de user interface kennen, hoe snel kunnen ze taken uitvoeren?
 - c. Herkenbaarheid: Wanneer Gebruikers terugkeren naar de user interface na een periode van niet gebruik, hoe gemakkelijk kunnen ze de vaardigheid weer oppakken?
 - d. Fouten: Hoeveel fouten worden door Gebruikers van de user interface gemaakt, hoe ernstig zijn deze fouten, en hoe gemakkelijk kunnen deze fouten voorkomen worden?
 - e. Tevredenheid: Hoe prettig is het om de user interface te gebruiken?
- Met nuttig bedoelen we in hoeverre de user interface de mogelijkheden biedt die de Gebruiker nodig heeft.
270. Bij de aanvraag van een Parkeerproduct moet het mogelijk zijn voor de Aanvrager om documenten te kunnen toevoegen/uploaden²⁴. Deze functionaliteit moet per product aan te passen zijn;
271. Het E-loket moet voor Gebruikers de mogelijkheid bieden producten toe te voegen, te wijzigen en te beëindigen²⁵;

²² Parkeerrechten die op basis van een open aanmelding zijn aangevraagd en verstrekt moeten terug te vinden zijn binnen het PVS om een controle op rechtmatigheid specifiek voor deze Parkeerrechten eenvoudiger te maken.

²³ Zie ook: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>

²⁴ Minimaal moeten de extensies png, jpg en pdf worden geaccepteerd

²⁵ Bij beëindigen moet wel bevestigd worden door de Gebruiker dat de beëindiging correct is

272. Het PVS moet in de initiële vulling en configuratie zoveel mogelijk tegemoetkomen aan de eisen van de Gebruikers inzake wijze van benaderen en aanspreken van de Gebruiker;
273. Ter ondersteuning van tijdelijke situaties moet het voor de Vergunninghouder of abonenthouder mogelijk zijn bij vergunningen een kenteken tijdelijk te vervangen (ook zonder houderschapscontrole), met een op te geven begindatum en einddatum, waarbij mogelijk een restrictie geldt op de lengte van de periode en het aantal keer per jaar dat van deze mogelijkheid gebruik gemaakt kan worden. Deze restricties zijn per Vergunning of Abonnement type in te stellen door of op verzoek van de Opdrachtgever;
274. Het E-loket is in staat om de aanvraag van een Parkeerproduct real-time te toetsen (voor de criteria die geautomatiseerd getoetst kunnen worden) en te verlenen conform de regelgeving vastgelegd in de Verordeningen en besluiten van de gemeente. Dit impliceert automatische²⁶ verlening van het Parkeerproduct op basis van de ingeregelde rekenregels en criteria (beschrijving beslisboom op basis van de vigerende besluiten) incl. correspondentie en registratie. Bij een afwijzing dient er automatisch een afwijzing te worden gegenereerd, maar dient de correspondentie van deze automatische afwijzing niet zonder tussenkomst van de mens te worden verzonden aan de aanvrager, waardoor er een mogelijkheid ontstaat om te toetsen of gebruik gemaakt zou moeten worden van een hardheidsclausule of dat afgeweken moet worden van de vastgestelde regels. Als wordt afgeweken van de vastgestelde regels dient dit te allen tijde pas na overleg met Opdrachtgever te worden uitgevoerd;
275. Het E-loket biedt de mogelijkheid om de status te zien van het product met minimaal het onderscheid tussen aangevraagd, geweigerd, wachtlijst (inclusief positie op de wachtlijst), ingetrokken en verleend;
276. Het E-loket biedt de mogelijkheid om de verleende actieve Parkeerproducten te zien inclusief de mogelijke acties die voor deze producten kunnen worden uitgevoerd;
277. Het E-loket biedt aan de Gebruiker de mogelijkheid om kentekenwijzigingen door te voeren. Daarbij moet het mogelijk zijn een wijziging door te voeren die ofwel direct actief zijn of in de toekomst actief worden. Het aantal kentekenwijzigingen is per jaar te maximaliseren;
278. De Gebruiker krijgt een bericht ter bevestiging op het door hem opgegeven e-mailadres wanneer de status van (één van) zijn product(en) is gewijzigd;
279. Als van een Parkeerproductsoort het maximumaantal is uitgegeven, dan wordt (indien de opdrachtgever met een wachtlijst wenst te werken) iedere volgende aanvraag automatisch met datum van aanmelding op

²⁶ Automatisch in de zin van: zonder tussenkomst van de mens

- een wachtlijst geplaatst. Dit wordt direct terug gemeld aan de Aanvrager. Wijzigingen in de positie op de wachtlijst worden direct verwerkt en zijn inzichtelijk voor de Aanvrager;
280. Bij inloggen krijgt een Aanvrager alle beschikbare Parkeerproducten te zien, maar Aanvrager kan alleen die producten aanvragen waarop de Aanvrager in principe recht kan hebben. Voor de overige beschikbare Parkeerproducten wordt Aanvrager verwezen naar de website van Opdrachtgever, alwaar meer informatie wordt weergegeven over deze producten en een minder laagdrempelige mogelijkheid wordt geboden om op andere wijze toch deze Parkeerproducten aan te vragen²⁷;
281. Indien een Parkeervergunning of -onthefing is gekozen waarop de Aanvrager in principe recht kan hebben, ontvangt de Aanvrager, na betaling, digitaal een toekenningsbesluit. Indien sprake is van facturatie achteraf dan verkrijgt de Aanvrager voor betaling het toekenningsbesluit. Indien een Parkeervergunning of -onthefing niet kan worden toegekend, ontvangt de Aanvrager digitaal een gemotiveerd afwijzingsbesluit (op basis waarvan aanvrager bezwaar kan indienen bij de gemeente/Opdrachtnemer);
282. Een zakelijke klant kan zowel een factuuradres als een vestigingsadres aangeven, waarbij het vestigingsadres leidend is voor de bepaling van het Parkeerrecht;
283. Bij de aanvraag van een Parkeerproduct kan de ingangsdatum worden gekozen (default: per direct). Een latere ingangsdatum dan per direct heeft geen effect op het betalingsmoment. De betaling wordt bij aanvraag voldaan;
284. Het moet mogelijk zijn om bij specifieke type Parkeerproducten ook de einddatum vrij instelbaar te maken;
285. Als een transactie in het PVS, inclusief betaling, niet binnen een etmaal wordt afgerond, dan zal de informatie gerelateerd aan deze transactie worden verwijderd uit het PVS en ontvangt Aanvrager een bericht hierover;
286. Voor Parkeerproducten waarvoor de betaling separaat verloopt en de registratie ervan langere tijd na starten van de aanvraag plaatsvindt (veelal zakelijke vergunningen) blijft de transactie openstaan tot het moment dat deze door de backofficemedewerker afgebroken, dan wel voltooid wordt;
287. Het PVS zorgt voor een automatische statuswijziging van een Parkeerproduct op basis van betaalfunctionaliteit (geldig/niet geldig) mits de aanvraag aan alle uitgiftecriteria voldoet en hierop is getoetst;

²⁷ Deze mogelijkheid moet geboden worden conform de Algemene wet bestuursrecht, zodat een bestuursorgaan een formele beslissing op een aanvraag kan nemen en de aanvrager de mogelijkheid krijgt om tegen deze beslissing in beroep te gaan. Als een product fysiek niet aangevraagd kan worden door een burger wordt in principe door de overheid een impliciete beslissing genomen zonder dat er een mogelijkheid tot beroep tegen die beslissing wordt geboden.

- 288. Voor Ontheffingen in de parkeerschijfzone geldt dat betaling van leges noodzakelijk is, ongeacht de te nemen beslissing op de aanvraag. Bij een afwijzing van de aanvraag wordt geen restitutie verleend van deze leges;
- 289. Binnen het PVS is inzicht te verkrijgen in internetbetalingen en gevolgen voor vergunningstatus. Dat wil zeggen: Het moet mogelijk zijn (ook voor Opdrachtgever of (diens) accountant) om betalingen gedaan via de internet betaalkassa van Opdrachtgever te herleiden naar een individueel Parkeerrecht en de statuswijziging die plaats heeft gevonden als gevolg van de betaling. Hiermee kan onder andere de rechtmatigheid van de verstrekte Parkeerrechten worden vastgesteld;
- 290. Betaling is minimaal mogelijk middels iDEAL betaalfunctionaliteit, gebruik makend van de internet betaalkassa van Opdrachtgever en bankoverschrijvingen in geval van een factuur;
- 291. Het PVS kan omgaan met meerdere kentekens per Vergunninghouder.

5.5.3 Telefonische frontoffice (publieksondersteuning)

- 292. Naast het E-loket biedt Opdrachtnemer ook de mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen om Parkeerproducten aan te vragen, een bezoek aan de balie in te plannen of om vragen te stellen over de verlening van Parkeerproducten. Bij het inloggen via DigiD, eIDAS of eHerkenning wordt deze mogelijkheid ook weergegeven;
- 293. Dit Nederlandse telefoonnummer is minimaal bereikbaar gedurende de telefonische bereikbaarheid van het Parkeerservicebureau (zie eis 248), waarbij de kosten voor het gebruik overeenkomen met het lokale beltarief (zonder opslag van kosten);
- 294. Opdrachtnemer biedt via deze telefonische frontoffice en via het Parkeerservicebureau burgers informatie over de verlening van Parkeerproducten, waaronder Vergunningen, ontheffingen en Abonnementen en biedt een mogelijkheid aan om telefonisch of fysiek bij de balie de aanvraag van een Parkeerproduct te starten;
- 295. Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige identificatie van de Aanvrager als deze telefonisch of bij de balie een Parkeerproduct aanvraagt.

5.5.4 Eisen ten aanzien van algemene functionaliteit PVS

- 296. Het PVS biedt de mogelijkheid om correspondentie zowel als (papieren) brief als middels e-mail uitvoer te verzorgen;
- 297. Het PVS biedt de mogelijkheid om gegenereerde correspondentie te bewaren en te archiveren ongeacht de wijze waarop deze correspondentie verzonden is;
- 298. Het is mogelijk om Parkeerproducten te verstrekken op kentekens die niet op naam van de Aanvrager staan of op buitenlandse kentekens. Houderschapscontrole vindt plaats door verplicht uploaden van bewijs.

- Dit kan achteraf - steekproefsgewijs of altijd – door Opdrachtnemer – of indien gewenst ook door Opdrachtgever bij een rechtmatigheidscontrole - op juistheid worden gecontroleerd. De intensiteit van de controles wordt door Opdrachtgever bepaalt, bij steekproefsgewijze controle genereert het PVS willekeurig te controleren vergunningen;
299. Bij een eventuele (tussentijdse) ontbinding van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer mee aan dataconversie ten behoeve van een nieuw PVS en werkzaamheden in dit kader vallen onder de hiervoor op te geven vergoeding in het Tarievenblad;
 300. Een toegekend Parkeerproduct wordt geregistreerd op datum en afgiftetijdstip (uren, minuten);
 301. Inrichting van de vergunningadministratie, incl. de tarieven, is conform de vigerende Parkeerverordening, Verordening Parkeerbelastingen en de nadere voorschriften van de gemeente;
 302. De Backoffice bevat rekenfunctionaliteit om mutaties in bedragen als gevolg van restitutie of andere redenen te kunnen bepalen. Hierbij wordt rekening gehouden met het gemeentelijk beleid t.a.v. afrondingen;
 303. Als om technische redenen (of anderszins) controle op de rechtsgeldigheid (BRP/RDW) niet heeft plaatsgevonden, dan moet de aanvraag wel afgehandeld worden (inclusief betalen), maar wordt de aanvraag automatisch om de zoveel tijd aangeboden aan de stagnerende systemen. De Aanvrager krijgt een bericht dat zijn aanvraag voorlopig is toegekend. Zodra de checks succesvol hebben plaatsgevonden wordt het definitieve bevestigingsbericht verstuurd. Als niet aan de voorwaarden wordt voldaan, dan zal een gemotiveerde afwijzing, incl. restitutie, plaatsvinden;.
 304. Als een offline check na diverse pogingen nog niet tot een besluit geleid heeft dan moet er een alert gegenereerd worden ter afhandeling door Opdrachtnemer en indien een beslissing door Opdrachtgever genomen moet worden wordt Opdrachtgever via een nader op te geven emailadres of takenlijst hierom verzocht;
 305. Het PVS moet ermee kunnen omgaan dat op één adres zowel een inwoner gehuisvest, als een bedrijf gevestigd kan zijn;
 306. De Backoffice biedt de mogelijkheid om bij niet betaling of wanneer aan andere voorwaarden niet voldaan is (bij toetsing) de Parkeervergunning of -onthefing te beëindigen;
 307. De Backoffice biedt de mogelijkheid om een wachtlijst te kunnen inrichten per product (zie ook eis 341);
 308. De Backoffice biedt de mogelijkheid om een wachtlijst te kunnen inrichten bij een zone of gebied;
 309. De Backoffice biedt de mogelijkheid aan medewerkers en aan Opdrachtgever om achteraf te kunnen toetsen op verlening van de producten conform de gestelde voorwaarden: o.a. betaling en bijvoegen (upload) van relevante bewijsstukken;

310. Als gevolg van de koppeling met het BRP en/of BV BSN of via een andere legitieme wijze detecteert het PVS automatisch, zonder menselijke tussenkomst, verhuizingen naar buiten het Parkeerareaal, naar een andere zone binnen Almere, naar een adres buiten het gereguleerde gebied of een situatie van overlijden. In deze gevallen kan het betrokken Parkeerrecht direct worden beëindigd, of wordt een – door Opdrachtgever vast te stellen - overgangstermijn aangeboden. Dergelijke situaties leiden tot een melding in de Backoffice, waarna Vergunninghouder of direct betrokkene hiervan direct op de hoogte gesteld kan worden per brief/email;
311. Binnen het PVS wordt een restitutieregeling geïmplementeerd conform de gemeentelijke besluiten en verordeningen. Opdrachtgever kan deze regeling laten aanpassen als de geldende besluiten gewijzigd worden;
312. Bij opzegging ontvangt de Aanvrager/Vergunninghouder een beëindigingsbesluit en - als het bedrag boven een in te stellen minimum uitkomt - kan restitutie plaatsvinden van het resterende vergunningbedrag gerelateerd aan de nog niet verstreken periode. Het PVS kan de hoogte van het restitutiebedrag berekenen en een melding automatisch aanmaken voor het restitueren naar de door de Vergunninghouder opgegeven bankrekening;
313. Bij Parkeerproducten die automatisch verlengen ontvangt de Gebruiker een digitale factuur met verschillende betalingsopties. De betaling kan direct plaatsvinden via de internet betaalkassa (iDEAL) en bankoverschrijvingen;
314. Bij automatische verlenging ontvangt de Vergunning- of abonenthouder tijdig (afhankelijk van het Parkeerproduct) een verzoek tot verlenging met betaalmogelijkheid. Wanneer er voor het verstrijken van de termijn waarbinnen betaald moet worden geen betaling heeft plaatsgevonden dan zal het Parkeerproduct worden beëindigd en het bijbehorende kenteken zal uit de PrDb of het PMS worden verwijderd. Hiervan zal via e-mail melding wordt gedaan aan de Vergunning- of abonenthouder;
315. Een Parkeervergunning die is beëindigd omdat betaling uitbleef, blijft een instelbare periode (bijv 14 dagen) in het PVS bestaan, zodat bij latere betaling de Parkeervergunning geactiveerd kan worden zonder dat een nieuwe aanvraag nodig is;
316. Batchgewijze mailingen moeten kunnen worden verstuurd naar Vergunninghouders, waarbij op verzoek van Opdrachtgever vrij instelbare filters kunnen worden toegepast;
317. Het PVS bevat door Opdrachtgever aangeleverde of goedgekeurde templates voor elke voorkomende mailing;
318. Het PVS biedt de mogelijkheid om per type Parkeerproduct alle (bijna) aflopende Parkeerproducten vergunningen in 1 batch te kunnen verlengen inclusief bijbehorende financiële transacties;

319. Alle communicatie met de klant moet door de Opdrachtgever worden goedgekeurd (op basis van standards). Communicatie verloopt op basis van de huisstijl van de gemeente.

5.5.5 Eisen per type Parkeerproduct

320. Alle Parkeerproducten worden op kenteken uitgegeven. Bij producten waarbij gewerkt wordt met een aan- en afmeldsysteem, zoals de bezoekersregeling, kan het kenteken door de Vergunninghouder zelf worden ingevuld of gemuteerd. Het PVS moet de mogelijkheid bieden voor bepaalde (garage)parkeerproducten om ook een Parkeerproduct te verlenen zonder kenteken, (middels aanvullende uitgifte van een pas, kaart, QR-code of vignet);
321. Per type Parkeerproduct moet in ieder geval aangegeven/uitgevoerd/berekend kunnen worden:
- a. De ingangsdatum vanaf welk moment het Parkeerproduct kan worden aangevraagd;
 - b. De einddatum tot welk moment het Parkeerproduct kan worden aangevraagd;
 - c. Wie recht heeft op een Parkeerproduct van dit type;
 - d. Of, en zo ja welke, bewijsdocumenten aangeleverd moeten worden;
 - e. Voor welke gebieden en/of zones het Parkeerproduct geldig is;
 - f. Of er sprake is van automatische verlenging en, zo ja, per welke datum en voor welke periode;
 - g. Of er sprake is van een vaste begin- en einddatum of dat een begindatum kan worden aangegeven, waarna de einddatum automatisch bepaald wordt of dat begin- en einddatum vrij kunnen worden ingegeven;
 - h. Of, en zo ja welke opzegtermijn er wordt toegepast;
 - i. Of een Parkeervergunning of Abonnement door de Vergunninghouder c.q. abonnementshouder kan worden beëindigd;
 - j. Of er sprake is van restitutie bij opzegging en, zo ja, volgens welke formule;
 - k. Wat het maximumaantal Vergunningen/Abonnementen is dat van dit type op een adres of per klant kan worden uitgegeven. Bij de aanvraag van meer dan 2 Parkeervergunningen/Abonnementen op 1 huisadres moet het PVS een melding geven in verband met mogelijk misbruik;
 - l. Wat het maximumaantal kentekens is wat mag worden opgegeven, alle toegekende kentekens van de bewoners moeten getoetst zijn;
 - m. Wat het maximumaantal kentekens is dat gelijktijdig actief mag zijn;
 - n. Wat het maximumaantal Vergunningen/Abonnementen is dat van dit type kan worden uitgegeven;

- p. Of er voor dat type Parkeerproduct een wachtlijst wordt aangelegd;
 - q. Dat er een of meer vervolgacties moet(en) worden gegenereerd in de vorm van een mailbericht om andere (binnen de organisatie van Opdrachtnemer of interne gemeentelijke) betrokkenen te informeren. Denk hierbij aan verificatie van ge-uploade documenten, een schouw op locatie of het plaatsen van borden behorende bij een aanvraag voor een Vergunning.
322. De Backoffice bevat een product- en tarievenmatrix (tarieven en leges) waarin per type Parkeerproduct is vastgelegd wat de prijs is van aanvragen, van verlengen en van het doorvoeren van mutaties op het Parkeerproduct;
323. De Backoffice biedt de mogelijkheid om bij de inrichting van een type Parkeerproduct te kunnen switchen van een real-time verlening van het product naar niet real-time te verlenen product en omgekeerd. Bij real-time verlening van het product kan de eventuele nadere toetsing achteraf plaatsvinden, bij niet real-time verlening vindt de nadere toetsing voor verlening plaats.

5.5.6 Eisen ten aanzien van dataconversie

324. Het actuele bestand van Parkeerproducten welke binnen het huidige PVS wordt bijgehouden moet op moment van in productie name (IPN) van het PVS geconverteerd worden naar het PVS;
325. Opdrachtnemer levert binnen 2 weken na opdrachtverlening een definitief conversieplan aan, op basis van het bij de offerte aangeleverde concept conversieplan, verrijkt met verkregen informatie en onderzoek na gunning. Dit conversieplan vereist de schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever voordat overgegaan mag worden tot conversie en dataschoning;
326. Opdrachtnemer verzorgt volledige conversie en dataschoning;
327. De conversie betreft minimaal de periode van het lopende jaar waarin de conversie plaatsvindt en ca. 36 maanden voorafgaand aan deze periode, waarbij voor beëindigde Parkeerrechten geen financiële records en beschikkingen hoeven te worden gemigreerd;
328. De Opdrachtnemer zal bijdragen aan het zo adequaat mogelijk omzetten van de gegevens van bestaande Vergunning- en abonenthouders naar het nieuwe PVS. Bij aanvang van het traject zal daarbij een nauwkeurige planning worden gemaakt, incl. een inschatting van de benodigde capaciteit vanuit de gemeentelijke organisatie.

5.6 Onderdeel 2 - Eisen aan de Bezoekersregeling

De Bezoekersregeling wordt via het PVS aangevraagd.

- 329. Om gebruik te kunnen maken van de Bezoekersregeling meldt de inwoner zich op de standaardwijze bij het E-loket en vraagt daar een Bezoekersregeling aan. Hier vindt een check plaats of bij het genoemde adres een Bezoekersregeling hoort en, zo ja, voor welk gebied. Per adres kan slechts één Bezoekersregeling worden afgesloten;
- 330. Indien een Bezoekersregeling is verleend, ontvangt de Aanvrager inloggegevens voor een (web)app waarmee de gevraagde functionaliteit gerealiseerd wordt;
- 331. Opdrachtnemer verzorgt de uitgifte en registratie van het saldo dat aan de Bezoekersregeling gekoppeld is;
- 332. De houdbaarheid van het eventueel bijgekochte saldo is onbeperkt, de houder van een Bezoekersregeling kan het saldo binnen de (web)app verhogen door saldo bij te kopen (als Opdrachtgever deze mogelijkheid biedt aan houders van Bezoekersregelingen), waarbij de hoogte van het maximale saldo door Opdrachtgever gelimiteerd kan worden;
- 333. Indien de Bezoekersregeling beëindigd wordt moet het eventueel niet verbruikte bijgekochte saldo gerestitueerd worden door Opdrachtnemer (via mandatering door Opdrachtgever vanuit de bankrekening van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever ook autorisatie dient te verlenen), op eerste verzoek van de Bezoekersregelinghouder, waarbij Bezoekersregelinghouder aangeeft naar welk bankrekeningnummer gerestitueerd mag worden;
- 334. Opdrachtgever bepaalt per doelgroep (zie par. 5.5.1) wat het maximum saldo is en wat het tarief is waarvoor het bezoek van Bezoekersregelinghouders kunnen parkeren;
- 335. Bijkopen van saldo vindt plaats via de Bezoekersregeling (webapp of app) en de daaraan verbonden gemeentelijke internet betaalkassa (iDEAL). Er kunnen minimaal 4 verschillende tranches worden ingericht voor het (bij)kopen van saldo (bijvoorbeeld € 5,- € 10,- € 20,- € 50,-);
- 336. de Bezoekersregeling (webapp of app) is 7*24 uur beschikbaar;
- 337. Na het voldoen van de betaalverplichting wordt het aangeschafte parkeertegoed onmiddellijk vrijgegeven;
- 338. De uitwerking van de Bezoekersregeling vindt plaats via het aan- en afmelden van de kentekens van de bezoeker(s) in een database. De uitwerking hiervan is meervoudig:
 - a. De houder van een Bezoekersregeling ontvangt een login (user-id en wachtwoord) voor een website of (web)app waar hij het kenteken van bezoeker(s) kan aan- en afmelden;
 - b. De houder van een Bezoekersregeling kan het kenteken van bezoeker(s) aan- en afmelden via een separate (web)app op een smartphone (ten minste voor de platforms iOS, Android en Windows), zonder extra kosten;
 - c. De houder van een Bezoekersregeling - die geen gebruik kan of wil maken van andere digitale middelen - kan het kenteken van

- bezoeker(s) aan- en afmelden via SMS en/of telefonisch (lokaal tarief) zonder extra kosten.
- 339. Afmelden via een andere methode of ander kanaal dan waarmee aangemeld is, is te allen tijde mogelijk;
 - 340. Het aantal kentekens dat tegelijkertijd aangemeld kan zijn is instelbaar (tussen 1 en 25 of onbeperkt) en kan variëren per doelgroep en deelgebied;
 - 341. Het is mogelijk om buitenlandse kentekens te registreren via de Bezoekersregeling;
 - 342. Binnen de (web)app en op de website is een taalkeuze mogelijk, waarbij ten minste Nederlands en Engels ondersteund wordt;
 - 343. Aanmelden voor een in de toekomst liggend tijdstip is mogelijk, ten minste tot een week vooruit, ook tijdens een lopende parkeeractie op hetzelfde kenteken. De Gebruiker heeft de mogelijkheid om een eindtijd vast te leggen, mits deze eindtijd niet verder ligt dan op het einde van de reguleringstijd van de betreffende dag;
 - 344. Indien de ingegeven eindtijd het aanwezige saldo overstijgt wordt hiervan een melding gegeven en wordt de eindtijd beperkt tot de uiterste tijd waarvoor nog saldo aanwezig is;
 - 345. Een bezoekersactie waarbij vooraf geen eindtijd is vastgesteld wordt afgebroken wanneer het saldo verlopen is. De Gebruiker ontvangt daarvan realtime of een bepaalde tijd voorafgaande aan dit moment een melding;
 - 346. Wijzigingen in de Bezoekersregeling zijn in de toekomst te agenderen, zodat deze vooraf instelbaar zijn en ingaan op het door Opdrachtgever geplande moment;
 - 347. De houder van een Bezoekersregeling krijgt – naast Opdrachtnemer - als enige inzicht in het resterende saldo, dit gebeurt ten minste als de houder een kenteken aanmeldt via een van de beschikbare kanalen;
 - 348. De houder van een Bezoekersregeling kan voor het lopende kalenderjaar en ten minste twee regeling-jaren terug – voor zover houder toen een Bezoekersregeling had - een transactieoverzicht opvragen met daarin datum, begintijd, eindtijd en kenteken²⁸ waarmee gebruik gemaakt is van de Bezoekersregeling van de betreffende houder en de eventuele oplaadtransacties. De gegevens zijn inzichtelijk in de (web)app en binnen 12 maanden na aanvang van de opdracht ook in pdf-vorm of als CSV-bestand op te vragen (exporteren);
 - 349. Afwaardering van het saldo vindt alleen plaats tijdens de in betreffende zone geldende Reguleringstijden.

²⁸ In de eerste 13 weken na aanmelding van een kenteken wordt dit kenteken zichtbaar weergegeven bij de transactie in de historie van de houder van de bezoekersregeling. Na deze periode wordt het kenteken onherkenbaar gepresenteerd. De in de (web)app door vergunninghouder bewaarde kentekens van terugkerende bezoekers moeten wel bewaard te blijven in het 'adresboekje'.

5.6.1 Doelgroepen voor gebruik digitale Bezoekersregeling

- 350. Opdrachtgever bepaalt de doelgroepen voor de digitale bezoekersregeling. Hierbij moet minimaal aan het volgende worden voldaan;
- 351. Binnen de Bezoekersregeling kunnen ten minste de volgende doelgroepen worden onderscheiden:
 - bewoners van het fiscaal gereguleerde gebied;
 - bewoners van een parkeerschijfzone;
 - instellingen (commercieel of niet-commercieel);
 - instellingen (met bijzondere maatschappelijke betekenis).
- 352. Voor elke doelgroep is afzonderlijk instelbaar:
 - maximum aan te kopen tegoed per periode, hier gedefinieerd als een periode van 3, 6 of 12 maanden vanaf aanvang gebruik, per Bezoekersregelinghouder;
 - tarief per geparkeerde minuut;
 - maximum aantal tegelijk aangemelde kentekens.
- 353. De Pool-app (een Bezoekersregeling voor instellingen) werkt identiek aan die voor bewoners.

5.6.2 Mogelijkheid tot uitgeven van machtigingen

- 354. De houder van een Bezoekersregeling kan – bijvoorbeeld ten behoeve van mantelzorg - zijn (regelmatige) bezoeker machtigen om zelf een aan- en afmelding te doen – via de (web)applicatie of bijvoorbeeld een (andere) app - en kan deze machtiging ook weer intrekken of het toegekende saldo verhogen of verlagen;
- 355. In de Bezoekersregeling kan de houder een deel van zijn saldo toekennen aan een (regelmatige) bezoeker. Deze bezoeker ontvangt een e-mail met daarin instructies, inloggegevens en wachtwoord hoe hij gebruik kan maken van dit saldo;
- 356. De houder van de Bezoekersregeling kan te allen tijde inzien hoelang en wanneer de bezoeker gebruik heeft gemaakt van zijn machtiging;
- 357. De gemachtigde krijgt voor de duur van de machtiging inzicht in het voor hem resterende saldo.

5.6.3 Beveiligingseisen aan de Bezoekersregeling

- 358. De toegepaste (web)app draagt zorg voor veilige server side applicaties; Bij de bouw van de (web)app worden de beveiligingseisen van de applicatie op de server door de ontwikkelaar gerespecteerd;
- 359. De (web)app controleert of het besturingssysteem van het device waarop de (web)app wordt gebruikt aan de beveiligingsvereisten voldoet waarop de veiligheid van de (web)app is gebaseerd en geeft een melding aan de gebruiker als dit niet (langer) het geval is;
- 360. De Opdrachtnemer past lifecyclemanagement toe op de (web)app die hij levert, waardoor gebruikers altijd over de meest veilige appversie (kunnen) beschikken;

- 361. Opdrachtnemer gebruikt bij de ontwikkeling van de (web)app alleen vertrouwde broncode bibliotheken van derden;
- 362. De (web)app op het mobiele device is afgeschermd tegen ongewenste of onbedoelde manipulatie en de uitkomsten van de kritische bedrijfslogica worden altijd gecontroleerd op de server van Opdrachtnemer;
- 363. De keuze van de locatie waar de gegevens en informatie van de logica van de (web)app worden opgeslagen is gebaseerd op het principe van de vertrouwelijkheid;
- 364. Bij het opslaan van vertrouwelijke informatie op het mobiele device zijn de vertrouwelijke gegevens afgeschermd door toepassing van cryptografische technieken;
- 365. Vertrouwelijke informatie is in het cachegeheugen op basis van een risicoafweging per gegeven tot een minimum beperkt, dit geldt zowel binnen als buiten de (web)app;
- 366. De (web)app beëindigt een gebruikerssessie na een voor-ingestelde periode van inactiviteit van de Gebruiker via automatische session termination;
- 367. Logging voor debugging is vóór in productionname uitgeschakeld en de logbestanden zijn verwijderd. Wanneer statistische logging over het gebruik van de (web)app plaatsvindt, dan bevat deze géén persoonlijke gegevens;
- 368. De (web)app past encryptie toe op alle communicatie via netwerken (minimaal TLS 1.2 en HTTPS). De (web)app gebruikt alleen de HTTP-functionaliteiten die nodig zijn voor het communiceren met andere apps en services, al dan niet over het netwerk;
- 369. Opdrachtnemer waarborgt dat toegang tot de (web)app alleen mogelijk is via interacties die noodzakelijk zijn voor het correct functioneren van de applicatie;
- 370. De toegangsrechten van de (web)app tot functies en data zijn alleen uitgegeven waar zij het onderbouwde doel en belang van de Gebruiker dienen;
- 371. De (web)app voorkomt manipulatie door alle ontvangen invoer te normaliseren alvorens die te valideren. De (web)app voorkomt verder de mogelijkheid tot manipulatie door alle ontvangen invoer te valideren, voordat deze invoer wordt verwerkt;
- 372. De (web)app beperkt de mogelijkheid tot manipulatie door alle externe XML invoer te beschermen tegen entiteit injectie.

6 Personeel, materiaal en middelen

- 373. Opdrachtnemer draagt zorg voor het coördineren van en toezicht houden op de betrouwbaarheid van de uitvoering van de werkzaamheden van haar personeel en eventuele onderaannemers. Uiteraard zorgt zij daarbij dat alle wettelijke regelingen ten aanzien van haar medewerkers worden nageleefd;
- 374. Opdrachtnemer draagt daarbij zorg voor voldoende functiescheiding; de verdeling van taken en verantwoordelijkheden over verschillende medewerkers opdat een afdoende controle op de werkzaamheden mogelijk is;
- 375. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om haar medewerkers ten tijde van de uitvoering van de in de opdracht overeengekomen werkzaamheden, zonder schriftelijke toestemming vooraf, werkzaamheden voor zichzelf of voor een andere Opdrachtgever te laten verrichten.

6.1 Opleiding en vaardigheden personeel

- 376. Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat is gericht op het inzetten van kundige, gemotiveerde medewerkers met de juiste klantgerichte instelling en stuurt aan op een laag personeelsverloop. Een opleidingsbeleid, maatregelen ter beperking van het ziekteverzuim en de naleving van wettelijke regels (onder meer ARBO-wetgeving en naleving arbeidsvoorwaarden) maken deel uit van het personeelsbeleid;
- 377. Parkeermedewerkers vormen 'het gezicht' van de Opdrachtgever en zijn zowel het eerste als het laatste contact dat de parkeerders met de gemeente Almere hebben. De medewerkers moeten daarom voor de 'gasten' van de Parkeervoorziening herkenbaar zijn aan de bedrijfskleding. Het zichtbaar dragen van een (bescheiden) bedrijfslogo van Opdrachtnemer is hierbij toegestaan. De Opdrachtnemer dient zijn bedrijfskleding en het kledingprotocol vooraf ter goedkeuring voor te leggen aan de Opdrachtgever;
- 378. Opdrachtgever hecht aan continuïteit onder het in te zetten personeel. De door Opdrachtnemer bij deze opdracht in te zetten medewerkers voldoen minimaal aan de volgende eigenschappen:
 - a. Een klantgerichte / klantvriendelijke en representatieve houding;
 - b. Een goede uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal (woord en geschrift);
 - c. Een redelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Duitse en Engelse taal (woord);
 - d. MBO werk- en denkniveau met minimaal niveau Nederlandse taal B1;
 - e. Als belangrijkste competenties voor de in te zetten medewerkers gelden naast de bovenstaande eigenschappen:

- Integriteit;
 - Samenwerken;
 - Accuratesse;
 - Flexibel handelen.
379. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle bij hem voor de Opdrachtgever werkzame medewerkers bij aanvang van de inzet over een recente (niet ouder dan drie maanden) Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikken. De VOG moet relevant zijn voor de inhoud van de werkzaamheden. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze VOG's op te vragen bij Opdrachtnemer. De Opdrachtgever behoudt het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst inzet van medewerkers te weigeren als er bij hem gerede twijfel bestaat over de integriteit van de betrokken medewerker.

6.1.1 Randvoorwaarden gesteld aan in te zetten personeel

380. 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 opgedragen werkzaamheden gekwalificeerd te zijn en in het bezit te zijn van de wettelijk vereiste (vaardigheids)bewijzen;
381. Opdrachtnemer staat ervoor in dat elk personeelslid, voor zover vereist, in het bezit is van een werkvergunning, evenals van andere eventueel voor het verblijf en de dienstuitoefening vereiste vergunningen en wettelijk vereiste papieren;
382. De aanwezige medewerker in de Centrale Meldkamer dient in het bezit te zijn van een BHV-diploma;
383. Medewerkers die ingezet worden bij het 1e-lijns Onderhoud van het PMS en de PA dienen aantoonbaar met succes een door de leverancier voorgeschreven training voor de betreffende werkzaamheden gevolgd te hebben;
384. Alle medewerkers worden geacht zich te conformeren aan de huisregels van de Opdrachtgever;
385. Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen herkenbaar te zijn aan eenduidige bedrijfskleding. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en het representatief houden van de bedrijfskleding;
386. De medewerkers dienen kennis te hebben van de directe omgeving van de Parkeervoorzieningen, zodat zij de klanten op een juiste manier kunnen informeren. De Opdrachtnemer zorgt zelf voor deze informatie;
387. Indien een medewerker niet voldoet aan de gestelde eisen in dit PvE of indien een medewerker niet zodanig functioneert als van een medewerker binnen de Opdracht mag worden verwacht heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om dit aan te geven bij Opdrachtnemer en mag Opdrachtgever eisen dat betreffende medewerker niet langer wordt ingezet voor de Opdracht. Opdrachtgever zal in alle redelijkheid met deze eis omgaan.

6.2 Materialen, middelen en huisvesting

Opdrachtgever stelt voor de uitvoering van het Parkeerbeheer door Opdrachtnemer de in de Parkeervoorziening aanwezige kantoorinventaris, materialen en onderdelen van de Bedrijfsmiddelen beschikbaar.

- 388. Voor alle overige middelen en materialen welke Opdrachtnemer nodig acht, is zij zelf verantwoordelijk en deze dienen in de prijs te zijn opgenomen;
- 389. Opdrachtgever en opdrachtnemer stellen gezamenlijk een demarcatielijst op wie voor welke materialen verantwoordelijk is voor de duur van de opdracht.

6.2.1 Materialen

- 390. Opdrachtnemer verzorgt de aanwezigheid van materialen inclusief het voorraadbeheer en uitrusting die hij nodig acht voor het uitvoeren van het Parkeerbeheer. In overleg met Opdrachtgever wordt vastgesteld waar welke verbruiksmaterialen besteld mogen worden. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het voorraadbeheer van onder meer lampen en strooimiddelen.

6.2.2 Verbruiksmiddelen

- 391. Opdrachtnemer verzorgt de tijdige aanwezigheid van voldoende verbruiksmiddelen die noodzakelijk zijn voor het kunnen verrichten van het Parkeerbeheer. De kosten van de verbruiksmiddelen zijn – zonder enige opslag - verrekenbaar met Opdrachtgever. Dit betreft:
 - a. De inkoop van parkeertickets en abonnementskaarten geschiedt door de Opdrachtnemer en volgens de specificaties van de Opdrachtgever;
 - b. Door de leverancier van de betreffende installaties voorgeschreven onderhoudsmiddelen, gereedschappen en reservematerialen.
- 392. Opdrachtnemer verantwoord maandelijks achteraf de door haar ten behoeve van het Parkeerbeheer geplaatste bestellingen;
- 393. Alle andere verbruiksartikelen, die de Opdrachtnemer nodig acht voor de uitvoering van de werkzaamheden zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

6.2.3 Huisvesting werkzaamheden

Opdrachtgever stelt voor de uitvoering van de opdracht de Centrale Meldkamer beschikbaar aan Opdrachtnemer. De locatie is voorzien van de noodzakelijke apparatuur en basisinventaris voor het uitvoeren van het Parkeerbeheer. Bij oplevering van de Centrale Meldkamer wordt van de staat van onderhoud en de aanwezige inventaris een proces verbaal opgemaakt.

- 394. Opdrachtnemer is verantwoordelijke voor onderhoud en herstel van de aanwezige inventaris. Bouwkundige aanpassingen aan de genoemde locaties is slechts mogelijk na overleg en met toestemming van Opdrachtgever.

7 Communicatie en samenwerking

7.1 Overlegstructuur en frequentie

De Opdrachtgever hecht aan regelmatige afstemming en overleg.

395. Voor alle communicatie omtrent operationele werkzaamheden betreffende deze opdracht, eist Opdrachtgever contact te onderhouden met één vaste contactpersoon namens Opdrachtnemer;
396. Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever dat in geval van calamiteiten een contactpersoon te allen tijde telefonisch bereikbaar is;
397. Eens per maand geeft Opdrachtnemer een schriftelijke (en indien Opdrachtgever dit wenselijk acht ook een mondelinge) toelichting aan Opdrachtgever op de maandelijkse managementrapportages.
398. Opdrachtnemer neemt een overzicht van de benodigde overlegvormen, aanwezigen, een agenda met voor een overlegvorm relevante onderwerpen en hun frequenties op in het Bedrijfsplan;
399. In ieder geval dienen de volgende overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats te vinden:
 - a. Een opstartoverleg bij opdrachtverstrekking tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en andere belanghebbende uitvoerende partijen;
 - b. Een afstemmingsoverleg voorafgaand aan de ingangsdatum van het Parkeerbeheer aangaande het door Opdrachtnemer op te stellen Bedrijfsplan;
 - c. De eerste twee maanden van de looptijd van de Overeenkomst, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wekelijks overleggen over de opstart en de uitvoering van de Overeenkomst en zo nodig mogelijk dagelijks;
 - d. Vanaf startdatum van de opdracht een wekelijks operationeel contact waarin onder andere (afgehandelde) storingen aan de hand van het Digitaal logboek worden besproken;
 - e. Minimaal éénmaal per jaar een evaluatiegesprek tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin onder meer het kwaliteitsniveau van het Parkeerbeheer, de samenwerking en de operationele stand van zaken op de agenda staat. Evaluatieonderwerpen zijn onder meer de uitvoering van de opdracht conform dit PVE, de rapportages, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.
400. Opdrachtnemer zal het initiatief nemen tot het beleggen van de verschillende overleggen en biedt Opdrachtgever binnen 7 dagen na de datum waarop een overleg heeft plaatsgevonden ter accordering het verslag aan;
401. De frequentie van overleggen kan (tijdelijk) in overleg aangepast worden;
402. Indien de Opdrachtgever dit noodzakelijk acht neemt Opdrachtnemer deel aan ketenoverleggen;

403. Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever een organogram met actuele contactpersonen en relevante contactgegevens, telkens wanneer deze wijzigt.

7.2 Rapportage

Opdrachtgever zal de rapportages die Opdrachtnemer opstelt in het kader van de samenwerking controleren.

7.2.1 Algemeen

404. Er is sprake van twee rapportagefrequenties: per jaar en per maand. De rapportages zullen te allen tijde de juiste gegevens bevatten. Controle vindt plaats via de jaarlijkse accountantscontrole waarvoor Opdrachtnemer zorgt;
405. Indien Opdrachtgever in het kader van WOO verzoeken en AVG-verzoeken conform artikel 13 t/m 22 op korte termijn bepaalde informatie ten aanzien van het parkeerbeheer nodig heeft vanuit Opdrachtnemer, geeft Opdrachtnemer hieraan zijn optimale medewerking om correcte gegevens te verstrekken in het daarvoor afgesproken tijdsbestek;
406. De rapportages zullen te allen tijde de juiste gegevens bevatten;
407. In de maandrapportage wordt eenduidig de gevraagde informatie geleverd over de betreffende kalendermaand en wordt cumulatief opgebouwd vanaf het begin van de opdracht zodat informatie over de voorgaande maanden (en jaren) vergelijkbaar in de rapportage wordt opgenomen;
408. De rapportage is zo opgebouwd dat de Opdrachtgever eenvoudig kan zien hoe de gegevens van het lopende jaar zich verhouden tot die van voorgaande jaar (vanaf begin van de opdracht) jaar;
409. De rapportage wordt in digitale vorm beschikbaar gesteld. In digitale vorm kan inhouden: per e-mail, met een bijgesloten document in een gangbaar bewerkbaar formaat (vastgesteld in gezamenlijk overleg) zoals MS Office of via een beveiligde website (bijvoorbeeld met een online BI-tool). Gegevens van een website moeten eenvoudig zijn te downloaden in een gangbaar en verwerkbaar formaat;
410. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie uitsluitend bij Opdrachtgever bekend is;
411. In de rapportage worden minimaal de volgende onderdelen uitgewerkt:
- a. De (girale) afstorting van de parkeergelden;
 - b. De door Opdrachtnemer uitgegeven en door Opdrachtgever te factureren Parkeerproducten;
 - c. Gebruik en Beschikbaarheid van de Parkeervoorzieningen, zowel grafisch als met tabellen, waarbij de minimale en maximale bezetting en de bezetting per uur van de week inzichtelijk worden gemaakt, alsmede de bezetting van specifieke bedrijvenpools

- (bedrijven die een deel van het parkeerareaal mogen gebruiken en inzetten ten behoeve van eigen personeel en/of klanten);
- d. Handmatige uitlatingen/slagboomhandelingen;
 - e. Technische staat van Parkeervoorzieningen;
 - f. Klantcontacten (inclusief klachten);
 - g. Calamiteiten.

7.2.2 Maandcijfers

- 412. In de maandrapportage wordt de gevraagde informatie geleverd over de betreffende maand. De maandrapportage wordt in digitale vorm beschikbaar gesteld voor de 11 (elfde dag) volgend op de maand waar de rapportage naar verwijst. In digitale vorm kan zijn per e-mail in de vorm van een gangbaar formaat zoals MS Office of via een website. Digitale gegevens (van een website of via de mail) moeten eenvoudig zijn te downloaden in een gangbaar formaat en kunnen worden bewerkt met MS office. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie uitsluitend bij Opdrachtgever bekend is. Maandcijfers zijn uiterlijk beschikbaar op de 15e van elke volgende maand;
- 413. De met de maandcijfers geleverde bestanden bevatten ook de gegevens over de voorafgaande maanden van het betreffende jaar (voor zover beschikbaar). Zodoende wordt een database met gegevens over het gehele jaar opgebouwd. De opbouw begint bij aanvang van de opdracht. De maandrapportage toont een vergelijking met de overeenkomstige cijfers van het voorafgaande jaar. Deze is zo dat de Opdrachtgever eenvoudig kan zien hoe de cijfers van het lopende jaar zich verhouden tot die van het voorafgaande jaar. (Bij aanvang van de dienstverlening zullen de cijfers van het voorafgaande jaar door de Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.)

7.2.3 Jaarcijfers

- 414. De jaarrapportage betreft een kalenderjaar en is gelijk aan de rapportage over de laatste maand van het jaar. Het onderscheid is dat de in de jaarrapportage getoonde cijfers blijken een accountantsverklaring zijn getoetst op juistheid en volledigheid. De jaarrapportage kan derhalve kleine verschillen vertonen met de maandrapportage van december. Deze verschillen worden door de Opdrachtnemer verklaard. Deze jaarrapportage wordt aangevuld met een overzicht/samenvatting van de geleverde maandelijkse rapportages voorzien van conclusies en aanbevelingen over de uitvoering van de opdracht. Tevens wordt een heldere aansluiting aangeleverd tussen de aantallen (producten/activiteiten) en de financiële rapportage, zodat op relatief eenvoudige wijze de controle uitgevoerd kan worden en aansluiting tussen de aantallen en de financiën. Hierin wordt ook aandacht gegeven aan de mate waarin Opdrachtnemer haar verplichtingen richting de Opdrachtgever nakomt. De rapportage zal

met Opdrachtnemer tijdens een evaluatieoverleg besproken worden. In deze rapportage zal Opdrachtgever tevens de score berekenen die volgt uit de formules in de SLA, waarmee bepaald kan worden of Opdrachtnemer de overeenkomst naar behoren heeft uitgevoerd;

415. De jaarrapportage is beschikbaar uiterlijk op de 1ste dag van de maand maart van het volgende jaar. De rapportage wordt in opdracht van de Opdrachtgever door een registeraccountant, gecontroleerd op zijn betrouwbaarheid. Opdrachtnemer staat het vrij om zelf ook een accountant opdracht te geven om controle uit te voeren op de eigen rapportage. De jaarrapportage bevat een actueel bewijs (niet ouder dan 1 maand) waaruit blijkt dat voor Opdrachtnemer in de omstandigheden van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geen verandering is opgetreden. De accountantsverklaring wordt bij de jaarrapportage gevoegd. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen nadere afspraken maken over de te volgen procedure in dit verband.

7.2.4 Inhoud van de rapportage

416. De jaar- en maandrapporthages hebben een zelfde uniforme opzet. In deze rapportages worden onder meer de volgende rapportage onderdelen uitgewerkt:
- a. personeel;
 - b. parkeerareaal;
 - c. gebruik en staat van de Parkeervoorzieningen;
 - d. geldinzameling Parkeerapparatuur;
 - e. storingen;
 - f. toetsing en uitgifte van Parkeerproducten;
 - g. klantcontacten;
 - h. queries.

Parkeerareaal

417. De Opdrachtnemer inventariseert aan het begin van de opdracht en daarna jaarlijks het aantal beschikbare parkeerplaatsen (parkeerareaal) en aanwezige Parkeerautomaten. Hij zorgt zodoende voor een actueel overzicht.

Gebruik en staat van de Parkeervoorzieningen

418. In verband met de capaciteitsplanning en controle op de werkzaamheden van de Opdrachtnemer wenst Opdrachtgever inzicht te verkrijgen in het gebruik van de Parkeervoorzieningen en operationele processen. Opdrachtnemer neemt in het Bedrijfsplan een overzicht op met aan te leveren rapportages en frequenties. Daarin zijn in ieder geval de volgende onderdelen opgenomen:
- a. Het gebruik van de Parkeervoorzieningen, zoals ontwikkeling van het gebruik van de Parkeervoorzieningen, aantallen en gebruik

- abonnementen, kortparkeerduur, aantal parkeringen, fysiek geconstateerde bezettingsgraden;
- b. Bijzonderheden ten aanzien van het gebruik van de Parkeervoorzieningen, zoals: verstoringen, illegaal gestalde voertuigen, oneigenlijk gebruik, etc.;
 - c. Operationele handelingen zoals: aantal handmatige slagboomopeningen, aantal boombreuken;
 - d. Uitstraling Parkeervoorzieningen: vernielingen, vandalisme, graffiti, etc.;
 - e. Uitgevoerde Onderhoud;
 - f. Storingen aan Bedrijfsmiddelen;
 - g. Overige maatregelen, die op initiatief van Opdrachtnemer zelf zijn geïnitieerd;
 - h. Een overzicht waaruit de Beschikbaarheid van de Apparatuur blijkt (zoals bedoeld in paragraaf 2.7.4);
 - i. Een overzicht met bijzonderheden en/of adviezen aan de Opdrachtgever met betrekking tot het functioneren van de installaties.

Geldinzameling

419. Te rapporteren cijfers:

- a. Inkomsten via Parkeerautomaten:
 - o Opbrengsten per Parkeerautomaat, ook vergeleken met die van de 12 maanden voorafgaand aan de rapportagemaand;
 - o Verschillen in soll –ist positie groter dan de aangeven tolerantie;
 - o Oorzaken van verschillen, advies te nemen maatregelen ter verbetering.
- b. Inkomsten via mobiel parkeren:
 - o Opbrengsten per provider en de totale opbrengsten;
 - o Aantal transacties per provider;
 - o Opbrengsten per zonenummer;
 - o Exportgegevens afkomstig uit de databases van de providers waarin alle gegevens van alle transacties zijn weergegeven. (alleen per maand).

Storingen

420. Per maand wordt gerapporteerd over geconstateerde (al dan niet door parkeerder gemelde) storingen. Van elke storing wordt gerapporteerd:

- a. Datum en tijdstip constatering;
- b. Nummer Parkeerautomaat en locatie;
- c. Aard van de storing;
- d. Ondernomen actie;
- e. Datum en tijdstip van melding 2e lijn (indien van toepassing);
- f. Datum en tijdstip van gereed melding;

- g. Bijzonderheden.

Toetsing en uitgifte van Parkeerproducten

421. Te leveren cijfers:
- a. Aantal uitgegeven Parkeerproducten per type, per datum, per aanvraagkanaal, per status, inclusief hieraan gerelateerde opbrengsten;
 - b. Aantal actieve Parkeerproducten per type;
 - c. geweigerde en verleende vergunningaanvragen naar type, gebied/wijk/buurt en tijdvak;
 - d. financiële overzichten (ook in combinatie met Vergunningen);
 - e. aantallen Parkeerproducten per adres, per zone;
422. Bovenstaande gegevens (a t/m e) in ruwe data vorm zodat Opdrachtgever zijn eigen berekeningen kan maken. Deze ruwe data dient geleverd te worden in een gangbaar en bewerkbaar bestandsformaat (zoals CSV), zodat eenvoudige verwerking mogelijk is. Eén export kan ten minste de gegevens van 1 hele maand bevatten van alle mutaties in het Parkeervergunningensysteem tezamen. Zie ook het format voor data-exporteisen: https://spark-parkeren.nl/wp-content/uploads/2023/05/2Data-export-Vergunningen_Spark-parkeren.pdf
423. Het PVS biedt de mogelijkheid om zowel online als ad hoc rapportages aan te vragen. Het PVS levert actief de data die nodig zijn om vooraf gedefinieerde verantwoordingsrapportages te genereren. De records bevatten geen persoonsgegevens. Het gaat daarbij om de volgende gegevens per type Parkeerproduct:
- a. het aantal Parkeerproducten dat is uitgegeven;
 - b. het aantal Parkeerproduct-aanvragen per type op wachtlijsten (met gemiddelde wachttijd);
 - c. het aantal Parkeerproducten per type dat is aangevraagd en in behandeling;
 - d. aantal actieve Parkeerproducten per type en/of per een bepaalde datum;
 - e. aantal nieuwe aanvragen;
 - f. aantal nieuwe uitgiftes;
 - g. aantal aanmeldingen waarbij tussen moment van betaling en van toekenning (of aanwijzing) een periode zit van twee Werkdagen of meer;
 - h. aantal intrekkingen;
 - i. aantal mutaties (bijv. vanwege kenteken);
 - j. maximum aantal uit te geven;
 - k. aantal uitgegeven actieve Parkeerproducten per type op einde van de maand;

- l. aantal geweigerde aanvragen incl. reden (wachttijst, niet voldoen aan voorwaarden, onvolledige informatie);
 - m. actuele maandomzet per type aansluitend op de financiële verantwoording;
 - n. restituties per type;
 - o. cumulatieve jaaromzet per type.
424. Voor de Bezoekersregeling geldt dat de rapportage de volgende gegevens bevat:
- a. aantal deelnemers;
 - b. verbruik van aanvang jaarlijkse regeling tot een op te geven datum;
 - c. totale tegoed;
 - d. een visuele weergave van het cumulatief verbruik en tegoed, uitgesplitst naar – onder andere – tijd, locatie (gebied/wijk/buurt), parkeerduur.

Klantcontacten

425. De Opdrachtnemer rapporteert maandelijks aan de Opdrachtgever over het aantal en de aard van de klachten en signalen alsmede de wijze waarop deze zijn verwerkt. Klachtafhandeling moet tevens een onderdeel zijn van het maandelijks overleg. De Opdrachtnemer geeft als onderdeel van het te leveren Bedrijfsplan aan hoe hij met klachten en signalen wil omgaan en daarover rapporteert. In overleg met de Opdrachtgever zullen deze afspraken worden besproken en vastgelegd en uitgevoerd (zie ook paragraaf 7.3 Klachtenafhandeling).
426. De Opdrachtnemer geeft als onderdeel van het te leveren Bedrijfsplan aan hoe hij met klachten en signalen wil omgaan en daarover rapporteert. In overleg met de Opdrachtgever worden deze afspraken vastgelegd.

Op verzoek aan te leveren queries

427. De Opdrachtnemer zorgt voor een gestructureerde database waarin informatie over de inzet van het personeel, ingezamelde parkeergelden en storingsgegevens van parkeerapparatuur zijn vastgelegd. Hij is daardoor in staat om op verzoek van de Opdrachtgever queries uit te voeren. Bijvoorbeeld (overzicht is uitsluitend indicatief en is niet uitputtend):
- a. Ontvangsten per (groep) automaten per periode per betaalwijze;
 - b. Storingsinformatie per type storing per periode.
- Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat de Opdrachtgever ten minste 10 queries per jaar zal opvragen.

7.3 Klachtenafhandeling

- 428. Voor de afhandeling van klachten dient Opdrachtnemer gebruik te maken van een door Opdrachtgever goedgekeurde klachtenregeling;
- 429. Het in concept beantwoorden van klachten met betrekking tot het functioneren van en gebreken aan de Parkeervoorzieningen vindt plaats door de Opdrachtnemer;
- 430. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij haar ingediende klachten zo spoedig mogelijk, bij voorkeur digitaal en in concept worden beantwoord en ter afhandeling per e-mail aan Opdrachtgever worden doorgezonden;
- 431. Afhandeling van klachten met betrekking tot het functioneren van personeel van de Opdrachtnemer worden door Opdrachtnemer zelf afgehandeld en daarvan wordt melding gemaakt in de maandrapportage;
- 432. Opdrachtnemer neemt alle ontvangen klachten (zowel schriftelijk als mondeling) op in het Digitaal logboek.

7.4 Innovaties en verbeteringen

Opdrachtgever wil op een innovatieve en maatschappelijk verantwoorde wijze haar dienstverlening vormgeven en waar mogelijk verbeteren. Opdrachtgever wenst daarom gebruik te maken van de expertise van Opdrachtnemer op het gebied van parkeren.

- 433. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze gevraagd en ongevraagd adviseert over nieuw toe te passen werkwijzen, Parkeerproducten en concepten en de wijze waarop deze ontwikkelingen kunnen worden opgenomen in de bedrijfsvoering.

7.5 Opstart werkzaamheden

- 434. Teneinde de opstart van het operationele beheer door de Opdrachtnemer goed te laten verlopen en de verdere concretisering van het Parkeerbeheer inzichtelijk te krijgen, stelt Opdrachtnemer een Bedrijfsplan (zie paragraaf 2.2.2) op (inclusief een plan van aanpak/implementatieplan inzake de opstart van de dienstverlening) waarop de Opdrachtgever haar goedkeuring moet verlenen.

7.5.1 Implementatieplan/plan van aanpak

- 435. Direct na de (voorlopige) gunning start de Opdrachtnemer met het voorbereiden op het Parkeerbeheer, zoals beschreven in dit PvE en zijn Inschrijving;
- 436. Om de start van het Parkeerbeheer goed te laten verlopen stelt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk een implementatieplan op. Dit plan is geen onderdeel van het Bedrijfsplan en wordt uiterlijk vier weken na definitieve gunning aan de Opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd;

- 437. Uit het implementatieplan blijkt welke activiteiten de Opdrachtnemer onderneemt om zijn eigen organisatie in orde te maken voor de te verrichten taken. Het bevat een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden in de tijd zijn uitgezet;
- 438. Een belangrijk onderdeel van het implementatieplan is de risicoanalyse. Hierin worden alle risico's benoemd zoals de Opdrachtnemer, Opdrachtgever c.q. diens leveranciers aangegeven, voorzien van beheersmaatregelen;
- 439. Opdrachtgever beoordeelt en – na eventuele aanpassing door Opdrachtnemer – keurt dit implementatieplan goed, waarna Opdrachtnemer tot uitvoering over kan gaan. Deze goedkeuring volgt binnen 7 dagen na de laatste vereiste aanpassing en eindaanlevering van het implementatieplan bij Opdrachtgever.

8 Monitoring kwaliteit van de dienstverlening

Opdrachtgever hecht grote waarde aan professioneel opdrachtgeverschap en zal de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking met Opdrachtnemer structureel en continu monitoren.

8.1 Service Level Agreement Parkeerbeheer (SLA)

Dit PvE geeft een beschrijving van het minimale niveau van de dienstverlening op onderdelen. Ter borging van het nakomen van het geboden dienstverleningsniveau door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht, zal een Service Level Agreement Parkeerbeheer (hierna: SLA) onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. In dit hoofdstuk is een concept van deze SLA opgenomen. In overleg kan deze Overeenkomst worden uitgebreid met andere onderdelen. De definitieve SLA wordt vastgesteld binnen vier maanden na ingangsdatum van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In geval geen nieuwe SLA binnen drie maanden overeen wordt gekomen fungeert deze SLA als definitief.

8.2 Meten van de dienstverlening

In de SLA zijn belangrijke elementen van de dienstverlening opgenomen. De geleverde dienstverlening wordt door of namens de Opdrachtgever gemeten en gerapporteerd. De vaststelling van de score in de SLA geschiedt over de periode van een jaar. De score wordt binnen 3 maanden na afloop van het jaar bepaald.

Het niveau van dienstverlening wordt gemeten op de volgende onderdelen:

- Klantgericht optreden
- Uitvoering 1e-lijns Onderhoud en aansturing 2e-lijn
- Staat parkeervoorzieningen
- Responstijden klantcontacten
- Tijdige en volledige rapportage

Naast hetgeen is vastgelegd in deze SLA geldt onverkort dat de Opdrachtgever de dienstverlening jaarlijks – of vaker indien daartoe aanleiding is – zal beoordelen ten opzichte van het PvE en de offerte van de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtnemer in gebreke is, zal de Opdrachtgever hem hiervan schriftelijk in kennis stellen en een redelijke termijn stellen om de gebreken te verhelpen. Indien de Opdrachtnemer in gebreke blijft, zal dit aanleiding zijn de Overeenkomst te ontbinden zonder dat hieruit enig recht voor de Opdrachtnemer op schadevergoeding kan voortvloeien.

8.2.1 Klantgericht optreden

Opdrachtgever hecht aan een klantgerichte benadering van haar klanten. Door middel van onderzoek door zogenaamde *mystery shoppers* wordt de klanttevredenheid tweemaal per jaar onderzocht. Na overleg met Opdrachtnemer wordt door Opdrachtgever een methode vastgesteld op basis waarvan het klantgericht optreden van de medewerkers van Opdrachtnemer wordt gemeten en waarbij een minimaal te behalen aantal punten wordt vastgesteld.

Formule:

$\frac{\text{aantal behaalde punten in klantgerichtheidsonderzoek}}{\text{maximaal aantal te behalen punten in klantgerichtheidsonderzoek}} \times 100\% = \text{score}$
--

8.2.2 Uitvoering 1e-lijn Onderhoud en aansturing 2e-lijn

De uitvoering van het 1e-lijns Onderhoud dient adequaat en tijdig uitgevoerd te worden. Op basis van de meldingen in het Digitaal Logboek en het PMS maakt Opdrachtnemer elk kwartaal een analyse van Beschikbaarheid van de Apparatuur.

Formule:

$\frac{\text{Behaalde percentage Beschikbaarheid}}{\text{Vereiste percentage Beschikbaarheid van 98\%}} \times 100\% = \text{score}$
--

8.2.3 Staat Parkeervoorziening

Voor aanvang van de dienstverlening stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen een checklist samen. De Opdrachtgever initieert minimaal vier controlerondes per jaar, die zullen plaatsvinden op basis van deze checklist. De controlerondes worden vastgelegd in het Digitale logboek. De Opdrachtnemer zal één uur voor aanvang van een controleronde door de Opdrachtgever worden ingelicht. Controlerondes worden door een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever en een vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer verricht. Een controleronde levert een percentage tussen 0 en 100% op. De score is gelijk aan het gemiddelde van alle controlerondes.

Formule:

$\frac{\text{totaalscore van alle controlerondes}}{\text{totaal aantal controlerondes}} \times 100\% = \text{score}$
--

8.2.4 Responstijden klantcontacten

De eis zoals gesteld aan responstijden klantcontacten (zie eis 70, paragraaf 2.4). Storingen waardoor de verbinding niet tot stand kan komen en waarvan de oorzaak buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt worden bij de

beoordeling buiten beschouwing gelaten. Opdrachtgever zal ter controle minimaal vier keer per jaar een bereikbaarheidstest uitvoeren. De resultaten hiervan worden binnen een redelijke termijn aan de Opdrachtnemer medegedeeld.

Formule:

$\frac{\text{aantal geregistreerde oproepen binnen de gestelde eis}}{\text{aantal geregistreerde oproepen}} \times 100\% = \text{score}$
--

8.2.5 Tijdige en volledige rapportage

De door de Opdrachtnemer te leveren rapportages, zullen door de Opdrachtgever worden beoordeeld op volledigheid. Een juiste, volledige en tijdige rapportage wordt beschouwd als een correcte rapportage.

Formule:

$\frac{\text{aantal correcte rapportages}}{\text{totaal aantal beoordeelde rapportages}} \times 100\% = \text{score}$

8.2.6 Wijziging en evaluatie SLA

Jaarlijks zal de werking van de bonus-/malusbepaling geëvalueerd en beoordeeld worden door de Opdrachtgever. Het doel van deze beoordeling is er voor te zorgen dat het niveau van dienstverlening afgestemd blijft op de eisen van de Opdrachtgever om eventuele afwijkingen in het dienstverleningsniveau te verhelpen. Evaluaties kunnen resulteren in aanpassingen in de beoordeling en/of het beoordelingsniveau. Wijzigingen vinden daarom plaats in overleg en zijn van kracht wanneer Opdrachtnemer en Opdrachtgever schriftelijk overeenstemming bereiken over de wijzigingen en hun ingangsdatum.

9 Definities van begrippen

In dit Programma van Eisen en de documenten die horen bij de aanbesteding wordt een aantal begrippen gebruikt die hieronder worden gedefinieerd. Begrippen worden in het hele Bestek met een hoofdletter geschreven.

Aanbestedende Dienst	De Opdrachtgever, de gemeente Almere.
Aanbestedingsdocumenten	Het geheel van documenten ten behoeve van deze aanbesteding.
Aanbestedingsleidraad	De Aanbestedingsleidraad is het beschrijvend document of offerteaanvraag waarin de Opdrachtgever zijn eisen, wensen en voorwaarden heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren.
Aanbieder	De ondernemer die, al dan niet in combinatie, in reactie op de gepubliceerde aankondiging van de aanbestede opdracht, een inschrijving indient.
Aanmaning	Een Aanmaning of betalingsherinnering is een brief waarin de schrijver verzoekt om betaling van een nog openstaande factuur.
Aanvrager	Een natuurlijke of rechtspersoon die een aanvraag tot een Parkeervergunning indient bij de gemeente.
Abonnement	Een privaatrechtelijke overeenkomst tussen de exploitant van Parkeervoorzieningen achter slagbomen waarbij een afnemer bepaalde Parkeerrechten verkrijgt in ruil voor periodieke betaling. In casu in Almere: een door burgemeester en wethouders verleend abonnement, krachtens welke het is toegestaan een motorvoertuig te parkeren in een daartoe aangewezen met een slagboom afgesloten parkeergarage of parkeerterrein
Algemene Voorwaarden	De Algemene Voorwaarden behorende bij eenmalige parkeerovereenkomsten, welke gelden voor het gebruik van de Parkeervoorzieningen van de Opdrachtgever.
Apparatuur	Het PMS en de PA gezamenlijk.
Backoffice	De programmatuur waarbinnen de processen draaien die voor de operatie noodzakelijk zijn. Binnen het PVS draagt de Backoffice zorg voor de toegankelijkheid en continuïteit die de Apparatuur en het PVS zowel productief als

	beheersbaar maakt. De Backoffice is bedrijfskritisch voor het hele PVS.
Bedienpost	De in de Beheerderruimte aanwezige Apparatuur waarmee de Beheerder toezicht houdt op het functioneren van de Parkeervoorzieningen en de aanwezige Apparatuur kan bedienen.
Bedrijfsmiddelen	De Parkeervoorziening met de daartoe behorende PMS en PA, technische en gebouwgebonden installaties, voorraden en inventaris.
Bedrijfsplan	Het plan waarin de werkwijze van de organisatie van de Opdrachtnemer voor de onderhavige opdracht staat beschreven en hoe de doelstellingen in de tijd binnen bepaalde beschreven richtlijnen behaald zullen worden.
Begroting	Het jaarlijks vooraf door Opdrachtnemer op te stellen overzicht van de in het betreffende jaar met de uitvoering van de opdracht verwachte financiële baten en lasten.
Beheerder	Medewerker van Opdrachtnemer die namens Opdrachtgever werkzaam is ten behoeve van de Parkeervoorzieningen en daarbij de Apparatuur bestuurt/bedient.
Beheedersruimte	Een ruimte van waaruit gelijktijdig toezicht wordt gehouden op het functioneren van meerdere Parkeervoorzieningen en de daar aanwezige Apparatuur door middel van camera's. Van hieruit is het mogelijk om alle Apparatuur van de aangesloten Parkeervoorzieningen te bedienen en via intercomverbindingen contact te leggen met gebruikers van PA en vice versa. Voor deze Parkeervoorzieningen is de Beheerderruimte gevestigd in de Blekerstraat 6, 1315 AH Almere.
Bemensingstijden	De tijden waarop de Opdrachtnemer minimaal één Beheerder fysiek in de Parkeervoorziening aanwezig heeft.
Beschikbaarheid	De Beschikbaarheid van de Parkeervoorzieningen wordt gemeten aan de hand van een weging per onderdeel van de Apparatuur. De Apparatuur is volledig beschikbaar als er geen onderdeel in storing is.

Bestek	De documenten waarin Opdrachtgever alle informatie heeft opgenomen die relevant is voor het kunnen uitbrengen van een Aanbieding in het kader van de aanbesteding voor het Parkeerbeheer, waarbij tenminste inbegrepen de Uitnodiging tot Inschrijving, onderhavig PvE, Overeenkomst(en), standaardformulieren, bijlagen en de Inschrijving van Opdrachtnemer.
Betaalautomaat	Een automaat voor het achteraf betalen van een Parkering in een Parkeervoorziening.
Bezoekersregeling	Een door of namens het college - bij verkrijging van een Bezoekersregeling - te verstrekken saldo Parkeerrechten binnen een (web)applicatie, waarbij na aanmelding via de (web)applicatie of anderszins, het is toegestaan een motorvoertuig van een bezoeker te parkeren op daartoe aangewezen locaties.
Bezwaarschrift	Het gebruik maken van de ingevolge een wettelijk voorschrift bestaande bevoegdheid, om een voorziening tegen een besluit te vragen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen.
Bijlage	Document waar in het PvE naar wordt verwezen en dat een onlosmakelijk geheel uitmaakt van de Aanbestedingsdocumenten.
Calamiteit	Een situatie waarin de voortgang van het operationele parkeerproces of de veiligheid van de parkeerders of personeel in het gedrang is of komt.
Burgers	Natuurlijk persoon, lid van de bevolking, hier specifiek gezien als klant van de gemeente.
BV-BSN	De minister van BZK is sinds de invoering van de Wet BSN verantwoordelijk voor de Beheervoorziening BSN (BV-BSN). De BV-BSN maakt nummers aan, distribueert deze naar toekennende instanties en beheert de nummers met behulp van een nummerregister. Sectoren kunnen sectorale berichtenvoorzieningen (SBV) inrichten die de intermediair vormen tussen gebruikers in een sector en de hiervoor genoemde beheervoorziening. Een SBV maakt het in combinatie met de beheervoorziening mogelijk om grote aantallen gebruikers (zoals in de zorg) gebruik te laten maken van de beheervoorziening maar vooral ook van de

	persoonsregistraties en van de registers voor identiteitsdocumenten (paspoort, NIK, rijbewijs) zonder dat daarvoor individuele autorisaties moeten worden verleend. SBV's moeten zelf hun gebruikers autoriseren.
Centrale Meldkamer	Een door derden te bemensen Beheerderruimte op afstand (buiten de Parkeervoorziening of de Beheerderruimte).
CROW	Zie www.crow.nl. De in Ede gevestigde organisatie welke gezien wordt als het nationale kennisplatform voor onder meer infrastructuur, verkeer, vervoer en openbare ruimte.
Debiteurenbeheer	Hieronder wordt verstaan de wijze waarop wordt omgaan met de openstaande rekeningen van personen en bedrijven omdat zij goederen en/of diensten geleverd krijgen die niet (contant) zijn betaald.
Digitaal logboek	Logboek waarin alle voorkomende activiteiten en onvolkomenheden zijn opgenomen en dat digitaal beschikbaar gesteld wordt aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever geeft er de voorkeur aan om online inzage te hebben in het Digitaal logboek (bijvoorbeeld via intra-/internet). Klachten en storingen dienen gedateerd te zijn en de opvolging dient rapporteerbaar te zijn waarbinnen controlemaatregelen, inclusief functiescheiding, zichtbaar zijn.
Dynamische Stadsafsluiting	Apparatuur, bestaande uit onder andere dynamisch beweegbare palen, voertuigdetectielussen of andere voertuigdetectiemethoden, kentekenherkenning, toegangscontrolelezers, CCTV, intercomsysteem, een of meerdere kaartproductie-eenheden voor het produceren van de in gebruik zijnde kaartsoorten. Inclusief de database waarin transactiegegevens worden opgeslagen en de Apparatuur ten behoeve van de volledige gegevensuitwisseling tussen Bedienpost en Centrale Meldkamer en de opslag daarvan.
E-Loket	Een elektronisch loket voor het digitaal afnemen van diensten van de gemeente door Burgers en bedrijven.

Gebruiker(s)	Een natuurlijke of rechtspersoon(en) die gebruik maakt van het PVS en/of de Bezoekersregeling.
Gemnet	ICT-serviceprovider de overheid verbindt met als basis een breedbandig, landelijk netwerk met daarnaast informatie- en communicatiediensten. www.gemnet.nl
Gunningsfase	Volgende fase van de aanbesteding waarin de aanbestedende organisatie de inschrijvingen beoordeelt.
Inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon die een Inschrijving heeft gedaan.
Inschrijving	Het geheel van de aanbestedingsbrief en alle gevraagde informatie zoals door de Opdrachtgever in het beschrijvend document is gevraagd en het door de Inschrijver is ingediend.
Jaar	Een kalenderjaar of een deel daarvan, afhankelijk van de ingangsdatum dan wel de aflooptdatum van het contract.
KPI	Kritieke Prestatie Indicator; indicatoren om de prestaties van de uitvoering van de Opdracht te monitoren, te analyseren en te verbeteren als een continu proces. Een KPI is een meting of datapunt dat wordt gebruikt om de prestaties ten opzichte van het afgesproken doel te meten.
Logboek	Een registratie waarin gedetailleerd gebeurtenissen worden bijgehouden zodat die bijdraagt aan het achterhalen van hun oorzaak en samenhang.
Mobiel parkeren	De mogelijkheid voor een parkeerder om zich via een mobiele telefoon aan te melden voor een Parkeerrecht en de verschuldigde belasting te betalen via een abonnement of andere vorm van overeenkomst met een in de gemeente Almere actieve provider.
Nota('s) van Inlichtingen (NVI)	Document(en) waarin antwoorden op de geanonimiseerde vragen van Aanbieders worden gegeven.
NPR	Nationaal Parkeerregister (zie www.nationaalparkeerregister.nl). Dit is een landelijke database waarin alle actuele parkeerrechten vanuit aangesloten gemeenten op kenteken geregistreerd staan. Het NPR is

	ondergebracht bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) door het Servicehuis Parkeer- en Verblijfsrechten (SHPV). Het NPR maakt onder meer de volgende diensten mogelijk: • het faciliteren van mobiel parkeren via alle parkeerproviders; • het registreren van vergunningen en parkeerrechten via een parkeerautomaat; • het verzamelen en publiceren van openbare informatie en tarieven over parkeergebieden en –tarieven; • het registreren van gehandicaptenparkeerkaarten; • digitale Parkeercontrole.
Onderhoud	Verschillende niveaus van onderhoudswerkzaamheden worden als volgt geclassificeerd: • 1e-lijns onderhoud: Werkzaamheden die uitgevoerd worden door bevoegde medewerkers van de Opdrachtnemer. • 2e-lijns onderhoud: Werkzaamheden die uitgevoerd worden door de leverancier of gespecialiseerde externe partij op locatie.
Opdracht	Het uitvoeren van de werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever zoals omschreven in dit PvE en alle wijzigingen daarop ten gevolge van de Nota('s) van Inlichtingen en de Overeenkomst.
Opdrachtgever	De gemeente Almere.
Opdrachtnemer	De Aanbieder aan wie door Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding de Opdracht is gegund.
Openingstijden	De tijden waarop de Parkeervoorziening voor iedereen openbaar toegankelijk is.
Organogram	Een grafiek van de bedrijfsstructuur van de Opdrachtnemer waarin in één oogopslag duidelijk is aangegeven wie de baas is van wie en welke afdeling onder welke groep valt. Andere termen voor Organogram zijn een organigram of een organisatiestructuur.

Overeenkomst	De door de Opdrachtgever met Opdrachtnemer te sluiten schriftelijke Overeenkomst waarin de condities en voorwaarden ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd.
Parkeerapparatuur (PA)	Apparatuur, bestaande uit onder andere inrijterminals, uitrijterminals, slagbomen, voertuigdetectielussen of andere voertuigdetectiemethoden, tellussen, kentekenherkenning, toegangscontrolelezers, betaalautomaten (cashless), kortinggevers, handkassa's, CCTV, intercomsysteem, een of meerdere kaartproductie-eenheden voor het produceren van de in gebruik zijnde kaartsoorten.
Parkeerareaal	De openbare ruimte binnen de contouren van het gebied van de gemeente Almere waar het parkeren gereguleerd is.
Parkeerautomaten	Een automaat voor het vooraf betalen van een Parkeerrecht voor een tijdsduur dat in overeenstemming is met het betaalde bedrag.
Parkeerbeheer	Het samenspel van alle werkzaamheden, waaronder operationeel uitvoerende, technische en administratieve werkzaamheden, zoals in dit PvE beschreven, die nodig zijn om de Parkeervoorzieningen optimaal te laten functioneren. Dat wil zeggen dat de Parkeervoorzieningen voldoen aan het criterium 'schoon, heel, veilig en licht', alsmede dat het gebruik ervan volgens de Algemene Voorwaarden plaatsvindt.
Parkeerbelasting	De Gemeentewet geeft gemeentes de bevoegdheid om parkeerbelasting te heffen. Dit wordt gefiscaliseerd parkeren genoemd. Het heffen van parkeerbelasting is een uitvoeringsmaatregel voor het parkeerbeleid. Door het heffen van parkeerbelasting kan immers gereguleerd worden welke parkeerders waar worden gefaciliteerd.
Parkeermanagementsysteem	(PMS) Managementcentrale(s) bestaande uit software (programmatuur), de database waarin transactiegegevens worden opgeslagen en de Apparatuur (inclusief systeemprogrammatuur) waarop deze software draait inclusief de aansturingsinterfaces (Koppeling met PMS ten behoeve van de volledige gegevensuitwisseling

	tussen PA, Bedienpost en Centrale Meldkamer en de opslag daarvan).
Parkeerontheffing	Met een Parkeerontheffing mag men in de op de ontheffing aangegeven blauwe zone staan.
Parkeerproduct(en)	Producten die door de Opdrachtgever worden aangeboden voor gebruik van de Parkeervoorziening en voor parkeren op straat, zoals kortparkeren, abonnementen, Parkeervergunningen, uitrijkaarten, waardekaarten, vergoedingsstempels e.d.
Parkeerrecht	Het onder de voorwaarde van het voldoen van de verschuldigde vergoeding of van parkeerbelasting op aangifte ontstane recht, om een voertuig gedurende een bepaalde of onbepaalde periode op een daarvoor bestemde parkeerplaats te parkeren.
Parkeerrechten Database (PrDb)	De voorziening voor het vastleggen en ontsluiten van Parkeer- en verblijfsrechten zoals deze gehost wordt bij de RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer) onder de naam NPR (Nationaal ParkeerRegister).
Parkeerregulering	Pakket van maatregelen die genomen worden om de parkeercapaciteit over de verschillende doelgroepen te verdelen. Veelal worden de maatregelen genomen vanuit de (lokale) overheid. Te denken valt aan maatregelen als betaald parkeren, parkeerschijfzones, vergunninghouder parkeren of combinaties hiervan.
Parkeerservicebureau	De publieksbalie voor parkeer gerelateerde zaken van waaruit de Opdrachtnemer haar activiteiten uitvoert namens Opdrachtgever. Dit is het centrale punt voor de klantcontacten en de uitvoering van administratieve taken.
Parkeervergunning	Beschikking, waarmee toestemming wordt verkregen voor het parkeren op parkeerplaatsen gelegen in de zone(s) zoals aangegeven in de Beschikking, waarvoor betaling vereist is of een beperking van toepassing is.
Parkeervoorziening(en)	Een parkeergarage of een parkeerterrein (of meerdere parkeergarages of parkeerterreinen) die onder de verantwoordelijkheid van

Parkering	Opdrachtgever valt en die door de Opdrachtnemer wordt beheerd. Een voertuigbeweging in en uit/ op en van de Parkeervoorziening, inclusief de tijd ertussen.
PrDb	Zie Parkeerrechten Database.
Programma van Eisen (PvE)	Dit document waarin Opdrachtgever zijn eisen en wensen heeft verwoord met betrekking tot het beheer.
Parkeervergunningsstelsel (PVS)	Een softwarematige oplossing voor de aanvraag, uitgifte en het beheer van (digitale) Parkeerproducten, inclusief een E-loket.
Reguleringsperiodes	De tijdsperiode waarbinnen de parkeerregulering (betaald parkeren of parkeerduurbepaling) van kracht is.
SaaS	'Software as a Service' is online toegang (ongeacht tijd en locatie) tot een op afstand beheerde applicatie (waarbij onder andere installeren, updaten, maken van back-ups, beveiligen van de software en de data die erin opgeslagen wordt de verantwoordelijkheid is van de leverancier (in casu Opdrachtnemer). SaaS staat parallel gebruik toe van eenzelfde applicatie door een groot aantal onafhankelijke gebruikers (klanten) en maakt nieuwe en innovatieve software mogelijk.
Sectie	Het in het NPR van het Parkeerterrein verbijzonderde gebied met het kleinste aantal parkeerplaatsen.
Service Level Agreement (SLA)	Onderdeel van dit PvE waarin de kwaliteit van de dienstverlening wordt beoordeeld aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI's).
SHPV	Het Servicehuis Parkeer- en Verblijfsrechten (SHPV) is een coöperatie, opgericht in 2010, voor en door gemeenten, met als doel het stimuleren van vernieuwing in de parkeerketen en het faciliteren van gemeenten bij het digitaliseren van hun parkeerdiensten. Dit doet het SHPV onder andere door te zorgen voor het beheer van de parkeer- en verblijfsrechten

Sleutelplan	database) en door de afhandeling van transacties voor alle deelnemers (gemeenten, parkeerproviders en parkeerbedrijven). Een registratiesysteem waarin alle voor het operationeel beheer noodzakelijke en in gebruik zijnde sleutels en de betreffende sleutelhouders zijn vastgelegd.
Tarievenblad	Een overzicht van onder meer aantallen, eenheden en stukprijzen op basis waarvan een Inschrijver haar prijzen bepaalt en haar Inschrijving doet. Zie bijlage 6 bij de Aanbestedingsleidraad.
Transactieverwerker	De partij die elektronische betalingen van klanten (pin en credit card) verwerkt en voor storting van de betalingen op rekening van Opdrachtgever zorgt.
Vergunning(verlening)	Op aanvraag verleende beschikking zoals bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht, zie ook Parkeervergunning.
Vergunninghouder WAHV	Houder van een Vergunning Wet Administratieve Handhaving Verkeersvoorschriften