



gemeente

Zoetermeer

**Programma van Eisen
Parkeerautomaten betaald parkeren
Gemeente Zoetermeer**



Gemeente Zoetermeer
Stadhuisplein 1
2711 EC Zoetermeer
T 14 079
www.zoetermeer.nl
Oktober 2018
Versie 1.0

7 Beheer en onderhoud Apparatuur

7.1 Garantie

141. Na bedrijfsklare oplevering gaat de garantietermijn in van 12 maanden (waarin onderhoud (preventief en 2^e / 3^e lijn correctief)), service en reparatie inclusief materiaalkosten en voorrijkosten volledig voor rekening van Opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd. Al het onderhoud dient door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd, met uitzondering van het gestelde in eis 156.

7.2 Onderhoudsovereenkomst

142. Een onderhoudsovereenkomst (Preventief en 2^e / 3^e lijn Correctief) wordt in deze aanbesteding meegenomen en gaat in bij aanvang van de garantieperiode. In het vervolg van dit Programma van Eisen wordt het onderhoud uitgewerkt, waarbij Opdrachtnemer dit onderhoud verzorgt. In onderstaande beschrijving wordt de vorm en inhoud van dit onderhoud beschreven. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de aangeboden onderhoudsovereenkomst niet aan te gaan of slechts deels aan te gaan. De daadwerkelijke onderhoudsovereenkomst wordt door Opdrachtgever aangeleverd na definitieve gunning. De inhoud hiervan betreft: het gestelde in het Programma van Eisen, eventueel aspecten uit de Nota's van Inlichtingen en de aanbieding van Inschrijver, naar aanleiding van het gunningcriterium Onderhoud en storingsherstel.

7.2.1 Preventief onderhoud

143. De Opdrachtnemer zorgt gedurende de duur van de onderhoudsovereenkomst voor het in stand houden van de Apparatuur, dat wil zeggen het waarborgen dat de genoemde Apparatuur conform de door de Opdrachtnemer opgegeven functionaliteit werkt.
144. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het functiebehoud gedurende de looptijd ervan, hieronder valt ook het tijdig toepassen van Updates. Software-Updates worden onafhankelijk van een onderhoudsovereenkomst gedurende 10 jaar na oplevering kosteloos uitgevoerd (zie ook 3.1 Beheer software). Kosten als gevolg van schade door Exogene oorzaken zijn voor rekening van Opdrachtgever.
145. De Opdrachtnemer verplicht zich de geleverde Apparatuur en systeemprogrammatuur op mogelijke gebreken te onderzoeken. Het bepalen van de frequentie van dit onderzoek is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
146. Opdrachtnemer houdt zich op de hoogte van relevante marktontwikkelingen en neemt indien nodig actie om gebreken of functieverlies te voorkomen.

147. Ter voorkoming van storingen en/of onregelmatigheden in de optimale werking en de kwalitatieve uitstraling van de Apparatuur verricht Opdrachtnemer preventief onderhoud. Als leidraad voor het verrichten van dit preventieve onderhoud en het vervangen van onderdelen van de Apparatuur zullen de op de verschillende onderdelen van toepassing zijnde fabricagerichtlijnen en bij het ontbreken hiervan de betreffende CROW en NEN eisen¹⁰ als uitgangspunt genomen worden.
148. Als onderdeel van het preventieve onderhoud draagt Opdrachtnemer zorg voor:
- Het onderhoud volgens de onderhoudsbeschrijving van de Opdrachtnemer/fabrikant.
 - De controle, registratie en rapportage van de ondernomen acties.
 - De benodigde herstel- en of vervangingswerkzaamheden wanneer de fysieke staat van onderhoud van (onderdelen van) de Apparatuur dit vereist.
 - Het maximaal 3 keer per jaar wijzigen van tarieven en betaaltijden inclusief aanpassen van tariefkaarten en -scherm informatie. Wijzigingen worden ten minste vier weken voorafgaande aan de invoerdatum door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer doorgegeven op een door Opdrachtnemer vooraf aan te geven wijze. Het eventueel op locatie plaatsen van tariefkaarten in de Parkeerautomaten wordt door Opdrachtgever uitgevoerd.
149. De condities waaronder het preventieve onderhoud aan de Apparatuur verricht wordt zijn:

Werkdagen	maandag tot en met vrijdag
Werktijden	7:30u – 17:00u
Frequentie	minimaal 1 x per jaar
Loonkosten	Inclusief
Voorrijkosten	Inclusief
Vervanging of reparatie defecte materialen	Inclusief

7.2.2 Correctief onderhoud - malusregeling

150. De Opdrachtnemer zorgt voor het opsporen en herstellen van gebreken van de Apparatuur inclusief systeemprogrammatuur en documentatie voor de duur van de onderhoudsovereenkomst.
151. Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de duur van de onderhoudsovereenkomst de Parkeerautomaat gedurende 365 dagen per contractjaar voor minimaal 98% beschikbaar is voor gebruik door

¹⁰ Zoals bijvoorbeeld: NEN-EN 12414:1999, CROW publicatie 162 – Kwaliteit straatparkeren, CROW publicatie 234 - Checklist keurmerk straatparkeren en ASVV 2004.

parkeerders (Het Uptime percentage is 98%) berekend met 24/7 beschikbaarheid. De wijze waarop de Uptime wordt berekend is toegelicht in PvE Bijlage 3. Voorbeeldberekening beschikbaarheid.

152. Indien blijkt dat de Parkeerautomaat gedurende 365 dagen per jaar minder dan 98% doch meer dan 95% voor gebruik beschikbaar is geweest dan ontvangt de Opdrachtgever een vergoeding van € 5.000,- voor elke gehele procentpunt dat het vereiste percentage wordt onderschreden. De boetebedragen zijn gerelateerd aan 50 Parkeerautomaten. Indien het aantal Parkeerautomaten wordt aangepast bij een uitbreiding/verkleining van het gebied voor betaald parkeren zullen de boetebedragen evenredig worden aangepast.
153. Indien blijkt dat de Parkeerautomaat gedurende 365 dagen per jaar minder dan of gelijk aan 95% voor gebruik beschikbaar is geweest en daarmee de Opdrachtnemer herhaaldelijk tekort schiet, dan ontvangt de Opdrachtgever een vergoeding van minimaal € 10.000,- voor elke gehele procentpunt dat het vereiste percentage wordt onderschreden of indien hoger: de daadwerkelijke inkomsten die gederfd worden. De boetebedragen zijn gerelateerd aan 50 Parkeerautomaten. Indien het aantal Parkeerautomaten wordt aangepast bij een uitbreiding/verkleining van het gebied voor betaald parkeren zullen de boetebedragen evenredig worden aangepast.
154. Voor de berekening van de Uptime van de Apparatuur wordt ook als beschikbaar aangemerkt:
 - de duur van de bestede tijd voor het uitvoeren van Preventief onderhoud;
 - Upgrades;
 - Updates;
 - Downtime voor zover deze teweeggebracht is door: foutief gebruik door Opdrachtgever, schade of vandalisme, stroomuitval en Natuurrampen.
155. Inhoudelijke beschrijving van de onderhoudsovereenkomst is als volgt:
 - a. Het moet het technisch support voor de onderhoudsmedewerkers van Opdrachtgever omvatten.
 - b. Omvat Preventief en 2e / 3e lijn Correctief onderhoud (Storingen), inclusief voorrijkosten en onderdelen, inclusief vervangingsonderdelen. Eerste lijn onderhoud alsmede de kosten van datacommunicatie.
 - c. Kosten als gevolg van schades/vandalisme vallen buiten de onderhoudsovereenkomst en kunnen apart in rekening worden gebracht. Een (nood)reparatie dient echter wel binnen de gestelde Responstijden te worden uitgevoerd.
 - d. Elke servicebeurt dient ten minste 2 weken vooraf schriftelijk bij Opdrachtgever te worden gemeld. Van het preventieve onderhoud

dient een rapportage te worden gemaakt met de bevindingen van de servicemonteur.

- e. Voor de onderhoudsovereenkomst dient een jaarprijs opgegeven te worden in het prijsformulier. Voor de garantieperiode kan geen prijs worden opgegeven. De onderhoudsovereenkomst kan jaarlijks worden verlengd en wordt in de TCO meegenomen voor de duur van 10 jaar.
- f. Prijzen kunnen één keer per Jaar worden verhoogd met een overeengekomen index. De eerste verhoging kan per 1 januari 2020 plaatsvinden. Voor de verhoging zijn de indexcijfers van oktober van het Jaar voor de verhoging bepalend. Indien geen definitieve cijfers bekend zijn, worden de voorlopige cijfers gebruikt. Op de Opdracht is de hierna genoemde index van toepassing: Indexcijfer CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, meer specifiek het indexcijfer voor de CAO-lonen per maand (2010=100) particuliere bedrijven:
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=6F47>
- g. De nieuwe bedragen worden, na indexering rekenkundig afgerond op hele eurocenten. Prijswijzigingen gaan pas in zodra de Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Deze toestemming zal niet worden geweigerd indien deze tot stand is gekomen middels de overeengekomen methodiek.

7.3 Onderhoud Beheerder

Opdrachtgever zal als onderdeel van de verzorging van het dagelijkse beheer van de Parkeerautomaten het Eerste lijn onderhoud verrichten.

- 156. Beheerder verricht slechts de in de hiernavolgende tabel weergegeven werkzaamheden.

Eerste lijn onderhoudswerkzaamheden door Beheerder	
	Het op juiste wijze en met de juiste middelen/gereedschappen.
1	Schoonhouden van de binnenzijde van de Parkeerautomaat.
2	Schoonhouden van buitenzijde (anti-graffiti) van de Parkeerautomaat
3	Opheffen van kaartklemmingen.
4	Opheffen van papierklemmingen / stuwingen.
5	Vervangen van papier.
6	Het vervangen van defecte componenten waarbij geen gereedschappen benodigd zijn voor het verwijderen of terugplaatsen en verzending van de defecte componenten aan Opdrachtnemer ter reparatie.

7.4 Helpdesk

- 157. Onafhankelijk van de keuze van Opdrachtgever om gebruik te maken van een onderhoudsovereenkomst zorgt Opdrachtnemer gedurende de technische levensduur van de Apparatuur voor het verlenen van assistentie, hulp en advies bij gebreken, alsmede het adviseren over het gebruik en het functioneren van de Apparatuur en de programmatuur van

het Beheersysteem in de vorm van een helpdesk.

158. Daarnaast verplicht de Opdrachtnemer zich om zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een tijdsbestek van 4 uur na het indienen van een verzoek om assistentie (hulp en advies) contact tot stand te brengen tussen een voldoende gekwalificeerd technisch specialist en degene die namens de Opdrachtgever het verzoek om assistentie heeft ingediend.