



Garagebeheer P+R Breukelen

Programma van Eisen

Spark

Nieuwstraat 4
2266 AD Leidschendam

+31 (0)70 317 70 05

info@spark-parkeren.nl

www.spark-parkeren.nl

www.linkedin.com/company/spark-parking

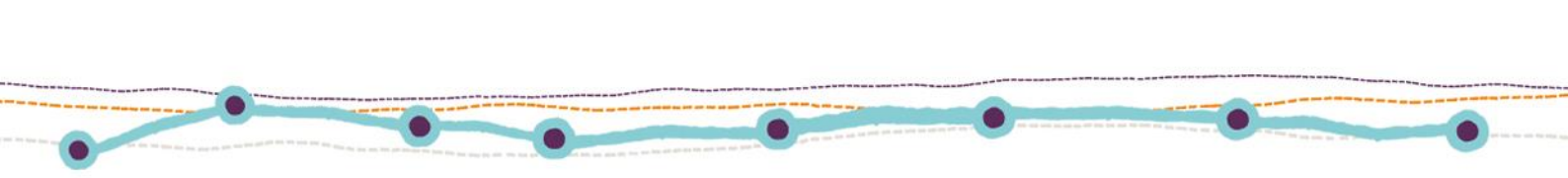
Colofon

Opdrachtgever	Provincie Utrecht
Titel	Garagebeheer P+R Breukelen
Versie	1.1
Datum	15 augustus 2023
Projectteam Opdrachtgever	Arno Hoevink
	Marcel Jongerden
	Johand de Jong
	Teus van Steenis
Projectteam Spark	Job Steneker
	Rob Ebbing
	Erwin van Hout
Projectleider Spark	Ward Wedman
	Rob Ebbing

Inhoudsopgave

1	Kader	5
1.1	Provincie Utrecht	5
1.2	Taakverdeling Opdrachtgever-Opdrachtnemer	6
1.3	Kenmerken van P+R Breukelen	7
1.3.1	Kwantiteiten en beheeropgave	8
1.3.2	Wijziging van hoeveelheden	8
1.3.3	Bedrijfstijd	8
1.3.4	Bedienpost	9
2	Eisen aan de dienstverlening	10
2.1	Inleiding	10
2.2	Algemene eisen gesteld aan de dienstverlening	10
2.3	Verantwoordelijkheden betreffende inzet medewerkers	11
2.4	Dagelijks beheer Parkeervoorzieningen	12
2.4.1	Controle van en toezicht op het gebruik van de Parkeervoorzieningen	13
2.4.2	Handelen bij incidenten	14
2.4.3	Gebruik Producten	15
2.4.4	Sleutelbeheer	15
2.5	Staat van onderhoud Parkeervoorzieningen	15
2.5.1	Apparatuur en middelen	16
2.5.2	Gladheidbestrijding	17
2.6	Technisch beheer van bedrijfsmiddelen	17
2.6.1	1e lijns onderhoud	18
2.6.2	2 ^e lijns onderhoud	19
2.6.3	Storingsonderhoud	19
2.6.4	PA inclusief intercominstallaties en PMS	21
2.6.5	Overige bedrijfsmiddelen	22
2.7	Inzameling parkeergelden	22
2.7.1	Directe inzameling	23
2.7.2	Indirecte inzameling	23
2.7.3	Facturatie	23
2.8	Administratie	25
2.8.1	Algemeen	25
2.8.2	Taken en verantwoordelijkheden	25
2.8.3	(project) Rekening(en)	26
2.8.4	Directe geldstroom	26
2.8.5	Indirecte geldstroom	26

2.8.6	Opdrachtverlening aan derden	26
2.8.7	Betaling aan derden	27
2.8.8	Administratie	27
2.8.9	Externe controle administratie	27
2.9	Commerciële nevenactiviteiten	28
3	Organisatie en middelen	29
3.1	Opstart werkzaamheden	29
3.1.1	Bedrijfsplan	29
3.2	Opleiding en vaardigheden personeel	30
3.3	Materialen, middelen en huisvesting	30
3.3.1	Materialen	31
3.3.2	Verbruiksmiddelen	31
3.3.3	Technische ruimtes	31
4	Samenwerking en communicatie	32
4.1	Overlegstructuur en frequentie	32
4.1.1	Bereikbaarheid Opdrachtnemer	32
4.2	Rapportagestructuur	33
4.2.1	Rapportage algemeen	33
4.2.2	Rapportage eisen	34
4.2.3	Financiën	34
4.2.4	Gebruik en staat van de Parkeervoorzieningen	34
4.2.5	Apparatuur	35
4.2.6	Klantcontacten	35
4.3	Klachtenafhandeling	35
5	Monitoring dienstverlening	36
5.1	Service Level Agreement (SLA)	36
6	Begrippenlijst/definities	37
	Bijlagen A & B	40



1 Kader

De provincie Utrecht (hierna: Opdrachtgever) is eigenaar en exploitant van de P+R Breukelen. P+R Breukelen bestaat uit drie afzonderlijke parkeerterreinen. Op een van deze parkeerterreinen wordt op dit moment een parkeergarage (P1) gerealiseerd. Besloten is om het gebruik van de drie parkeervoorzieningen vanaf het moment van oplevering, gepland in week 47 (maandag 20 - vrijdag 24 november) van 2023, te gaan reguleren middels betaald parkeren. Vanaf dat moment wenst Opdrachtgever zich te concentreren op het voeren van regie en wenst vanaf het moment van geplande oplevering, week 47 van 2023, voor wat betreft het dagelijks beheer volledig ontzorgt te worden. In dit kader heeft Opdrachtgever besloten het beheer van P+R Breukelen, welke gaat bestaan uit een parkeergarage P1 en twee parkeerterreinen P2 en P3 (hierna samen: de Parkeervoorzieningen), uit te besteden aan een gespecialiseerde partij en de kwaliteit van de uitvoering te gaan monitoren. Dit Programma van Eisen (hierna: PvE) geeft een beschrijving van het beoogde resultaat van beheertakenpakket waarvoor de Opdrachtnemer verantwoordelijk is. Het beheertakenpakket omvat op hoofdlijnen de volgende onderdelen:

- 1 de verzorging van de parkeerdienstverlening op een constant en hoog kwaliteitsniveau;
- 2 het veilig, heel en schoon houden van de Parkeervoorzieningen;
- 3 het in operationele en financiële zin ten uitvoer brengen van het parkeerbeleid, en
- 4 het voeren van de volledige administratie (operationeel en financieel) en de verzorging van de bijhorende rapportages.

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het prijs- en locatiebeleid en (de ontwikkeling van) de Producten. De Opdrachtgever bepaalt hiermee zowel de hoogte als de structuur van de geldende parkeertarieven alsmede de aard en omvang van de Producten die de Opdrachtnemer voor de Parkeervoorzieningen kan uitgeven. Voor de omschrijving van de hierin gehanteerde begrippen, welke met een hoofdletter worden geschreven, wordt verwezen naar hoofdstuk 6.

1.1 Provincie Utrecht

De exploitatie van de Parkeervoorzieningen en daarmee ook het management van de Parkeervoorzieningen valt onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Trambedrijf Beheer & Onderhoud (TBO) van de provincie Utrecht. Het beleidsprimaat voor het parkeren ligt bij de Opdrachtgever. Het vertaalt de beleidsuitgangspunten naar concrete uitvoeringsmaatregelen en zij exploiteert de Parkeervoorzieningen. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, vermarkten van de Producten voor reizigers, bedrijven en bezoekers. Als onderdeel hiervan blijft de Opdrachtgever verantwoordelijk voor:

- 1 het onderhoud aan de in de Parkeervoorzieningen aanwezige technische en gebouw gebonden installaties, die niet door de Opdrachtnemer verricht kunnen of mogen worden;
- 2 de Onderhoud-, herstel- en vervangingswerkzaamheden die nodig zijn om het Parkeermanagementsysteem (PMS) en de Parkeerapparatuur (PA) in bedrijf te houden, voor zover deze (in verband met bijvoorbeeld licenties en/of garanties) niet door de Opdrachtnemer als onderdeel van het 1e en/of 2e lijn Onderhoud verricht kunnen of mogen worden.

1.2 Taakverdeling Opdrachtgever-Opdrachtnemer

De Opdrachtgever voert in de rol van Opdrachtgever de regie over de beheertaken. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het prijs- en locatiebeleid en (de ontwikkeling van) de parkeerproducten.

De Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid over de volgende operationele processen, welke in de volgende paragrafen nader worden toegelicht:

- 1 Het namens de Opdrachtgever vervullen van de rol van gastheer door het volledige contact met klanten te verzorgen;
- 2 Het dagelijks beheer zal de Opdrachtnemer met behulp van het PMS en de PA vanuit een Bedienpost op afstand (op een in Nederland gelegen locatie), een en ander met behulp van intercom en CCTV, verzorgen;
- 3 Het periodiek in de Parkeervoorzieningen verzorgen van controlerondes, het signaleren van storingen en gebreken, en onderhoud;
- 4 De opvolging van incidenten (hulp aan de parkeerder, storingen, Calamiteiten) op afstand en indien nodig ter plaatse;
- 5 Het doorvoeren van tariefswijzigingen in en het verrichten van operationele werkzaamheden vanuit het PMS (zoals: het aanpassen van de vol/vrij capaciteit en tellingen, de aanmaak en/of activering van Producten). Het aanpassen van informatiedragers (borden, formulieren) zodra wijzigingen van kracht zijn;
- 6 De verwerking (aanvragen, toetsing, aanmaak, uitgifte, facturatie, inning, incasso en inname) van Producten. Voor zover een parkeerrecht gekoppeld is aan het gebruik van een (of meer) Parkeervoorziening(en) zal de Opdrachtnemer deze in het PMS activeren;
- 7 Het verrichten van Schoonmaakwerkzaamheden (inclusief verwijderen van grof vuil) in de Parkeervoorzieningen en van de PA;
- 8 Het uitvoeren van door de leverancier voorgeschreven technisch beheer (1e lijns Onderhoud) van PMS en PA. Deze systemen zijn eigendom van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever stelt hiervoor een budget en een gelimiteerd mandaat voor uitgaven vast. De signalering, registratie en doormelding van onvolkomenheden aan overige Bedrijfsmiddelen;
- 9 De controle op en de administratieve verwerking van de (girale) parkeergelden;
- 10 Het Financieel administratief beheer van de Parkeervoorzieningen ter verantwoording van inkomsten en kosten (aanschaf strooizout, storingsopvolging);
- 11 De verzorging van de periodieke (management)rapportages.

1.3 Kenmerken van P+R Breukelen

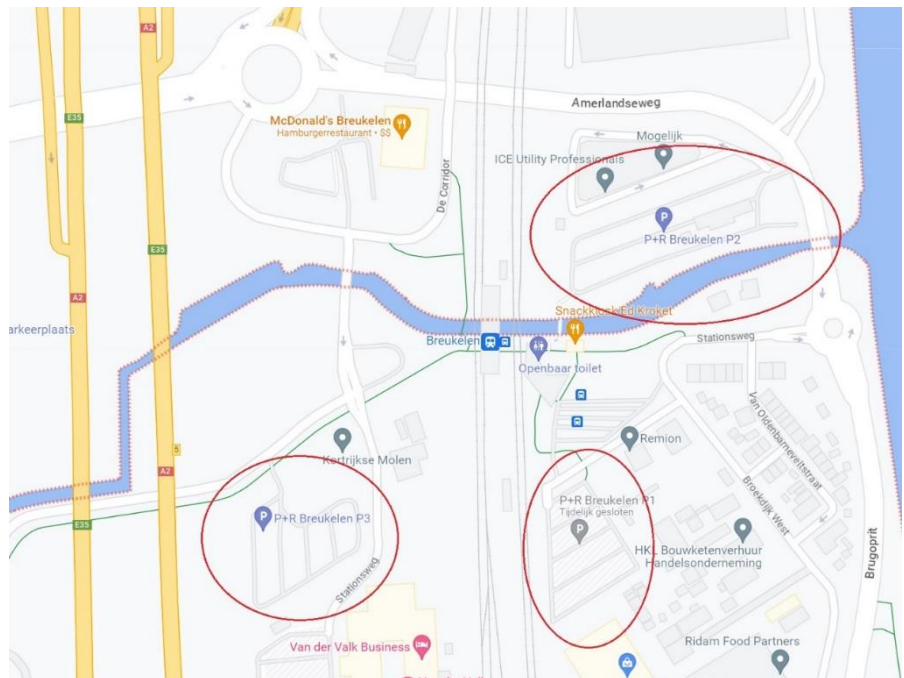
P+R Breukelen bestaat uit drie afzonderlijke locaties (Tabel 1) welke gelegen zijn rond het NS Station aan de Stationsweg in Breukelen. Op dit moment is het gebruik van de Parkeervoorzieningen niet gereguleerd (gratis). Op een van de parkeerterreinen (P1) wordt op dit moment parkeergarage P1 gerealiseerd. Het gebruik van de Parkeervoorzieningen zal vanaf ingebruikname gereguleerd worden middels betaald parkeren. Voor de regulering van het gebruik van de Parkeervoorzieningen wordt in opdracht van Opdrachtgever, gelijktijdig met dit inkooptraject, een Parkeermanagementsysteem (PMS) en Parkeerapparatuur (PA) ingekocht. Om het operationele proces zo min mogelijk te verstoren zal het toegangscontrolesysteem zal zowel ticket- als cashless zijn.

Parkeervoorziening	Type	Aantal in- uitritten	Aantal parkeerplaatsen (ca.)
P1	Parkeergarage	2 in- en 2 uitritten	350
P2	Parkeerterrein	1 in- en 1 uitrit	200
P3	Parkeerterrein	1 in- en 1 uitrit	100

Tabel 1 te beheren Parkeervoorzieningen

De Parkeervoorzieningen zijn 24 uur per dag/7 dagen per week openbaar toegankelijk. De parkeergarage P1 is bovengronds, afgesloten met behulp van snelvouwhekken en een loopdeur en wordt op dit moment gebouwd. De Parkeervoorzieningen zijn openbaar en primair bestemd voor openbaar vervoer reizigers maar ook bewoners, bedrijven en bezoekers hiervan uit de directe omgeving. De Parkeervoorzieningen

zijn voorzien van enkele laadfaciliteiten voor elektrische auto's en bieden ruimte aan enkele deelauto's. Het onderhoud van de gebouw gebonden installaties van parkeergarage P1 wordt, in opdracht van Opdrachtgever, verzorgd door de aannemer van (Ballast Nedam).



Figuur 1 Ligging Parkeervoorzieningen P+R Breukelen

1.3.1 Kwantiteiten en beheeropgave

Het takenpakket van de beheeropgave is hoofdzakelijk gerelateerd aan het gebruik van een P+R. Gezien de functie van de Parkeervoorzieningen is een groot deel van het gebruik gebaseerd op de P+R functie. Het gebruik van de huidige P+R heeft aanleiding gegeven om de capaciteit te vergroten. Met de bouw van parkeergarage P1 worden aan P+R Breukelen circa 200 parkeerplaatsen toegevoegd. Omdat het gebruik van P+R Breukelen vanaf aanvang overeenkomst niet langer gratis en ongereguleerd maar gereguleerd (betaald parkeren) zal zijn, is op dit moment geen goed beeld te geven over de intensiteit van het gebruik. Ter indicatie van de werkdruk dient Inschrijver er van uit te gaan dat de Parkeervoorzieningen met grote regelmaat volledig bezet zijn. Voor wat betreft het aantal abonnementen kan Inschrijver uitgaan van de uitgifte van 150 stuks. De Opdrachtnemer moet hiermee bij de aanvang en gedurende de opdracht minimaal rekening houden.

1.3.2 Wijziging van hoeveelheden

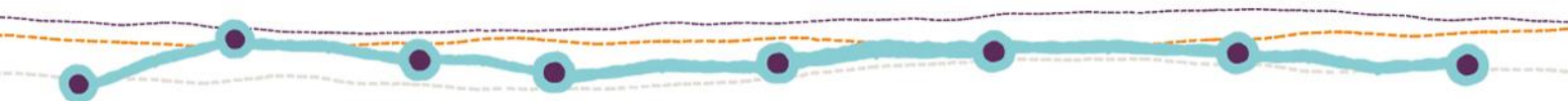
Omdat het aannemelijk is dat de invoering van betaald parkeren bij aanvang overeenkomst het gebruik van de Parkeervoorzieningen zal doen veranderen is het lastig om de ontwikkeling van het gebruik en de intensiteit daarvan te voorspellen. Teneinde de beoogde continue en constante kwaliteit in haar parkeerdienstverlening te kunnen blijven bieden, zonder dat hiervoor onnodig hoge en vaste kosten te maken, wenst Opdrachtgever de mogelijkheid om wijzigingen aan te brengen in het takenpakket van de te beheren Parkeervoorzieningen. Ook kan Opdrachtgever verzoeken om incidenteel, bijvoorbeeld in verband met bijvoorbeeld evenementen in Amsterdam, op momenten, extra personeel in te zetten. Opdrachtnemer is gehouden om aan verzoeken voor wijzigingen door Opdrachtgever binnen redelijke termijn gehoor te geven. Verrekening hiervan vindt plaats tegen de in de gesloten overeenkomst geldende condities.

1.3.3 Bedrijfstijd

Opdrachtnemer dient het Operationele beheer van de Parkeervoorzieningen permanent, 365 dagen per jaar gedurende 24 uur per dag, op afstand vanuit een in Nederland gelegen Bedienpost, te verzorgen. In verband met de gewenste continue hoge kwaliteit in het Operationele beheer dient de Bedienpost permanent bemnst en direct bereikbaar te zijn. De Parkeervoorzieningen zijn voorzien van PMS en PA waarmee het beheer en de toegangscontrole op afstand (via het internet) verzorgd kan worden. Het is niet gewenst om in de Parkeervoorzieningen in enige vorm permanent bemensing aanwezig te hebben. Hiervoor zijn geen voorzieningen aanwezig.

1.3.4 Bedienpost

Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer op het Operationele beheer op afstand, vanuit een Bedienpost, met behulp van een PMS en PA te verzorgen. Hiervoor stelt Opdrachtgever een PMS en PA ter beschikking welke op afstand bedient kan worden alsmede een internetverbinding met voldoende bandbreedte naar de Bedienpost op een door Opdrachtnemer te bepalen binnen Nederland gelegen locatie. Het bereik van deze verbinding is Nederland. Om het gebruik van de Parkeervoorzieningen optimaal te faciliteren is de Bedienpost uitgerust met een Grafische User Interface (GUI) voor de bediening van het PMS en de PA. Deze GUI zorgt er voor dat de beheerder in de Bedienpost via de intercom klanten te woord kan staan, hierbij automatisch het bijhorende camerabeeld krijgt te zien en met behulp van het PMS de PA kan bedienen.



2 Eisen aan de dienstverlening

2.1 Inleiding

Met de uitbesteding van het dagelijks beheer beoogt de Opdrachtgever haar klanten een constante en hoge kwaliteit in de parkeerdienstverlening te bieden, waarbij de Parkeervoorzieningen veilig, heel en schoon zijn. Dit PvE geeft op onderdelen een beschrijving van het minimaal door de Opdrachtnemer te verzorgen kwaliteitsniveau.

Bij het samenstellen van haar jaarvergoeding, de inschatting van de benodigde personele inzet voor de uitvoering van haar werkzaamheden dient de Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de bezoekersstroom enerzijds gedurende openingstijden continu is, maar anderzijds mogelijk tijdens evenementen ook piekmomenten kent (bijvoorbeeld evenementen in bijvoorbeeld Arena, Ziggo Dome). De verrichting van de beheerwerkzaamheden moeten het gebruiksgemak van de klanten zo min mogelijk verstoren.

2.2 Algemene eisen gesteld aan de dienstverlening

- 1 De Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van haar 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 haar (direct en indirect zoals bijvoorbeeld leveranciers) ingezette personen;
- 2 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een uniforme wijze van beheer. Hiertoe stelt hij instructies op. Deze instructies, welke bekend zijn bij en nageleefd worden door het personeel en managers, geven een beschrijving van de voor het beheer relevante onderwerpen en de handelwijze. Alle instructies behoeven vooraf goedkeuring van de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inhoud. De Opdrachtgever stelt de meest actuele instructies voor overdracht van de werkzaamheden aan Opdrachtnemer beschikbaar;
- 3 De Opdrachtnemer draagt zorg voor naleving door haar personeel van de Algemene Voorwaarden, die door de Opdrachtgever worden opgesteld;
- 4 De Opdrachtnemer stelt bij de uitvoering van de opdracht de veiligheid van de klant en het voertuig centraal en zal de klant steeds pro-actief, servicegericht en klantvriendelijk benaderen;
- 5 De Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van zijn taken te allen tijde rekening met de wens van de Opdrachtgever om het exploitatieresultaat en de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren;
- 6 De Opdrachtnemer zal te allen tijde voldoende medewerkers beschikbaar stellen om de werkzaamheden overeenkomstig de gestelde eisen uit te voeren¹;
- 7 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om extra taken op te dragen. Indien deze binnen de beschikbare tijd voor het beheer ter plaatse kunnen worden uitgevoerd, vindt hiervoor geen verrekening plaats. Deze taken zijn beperkt tot werkzaamheden die passend zijn voor de betreffende functie;

¹ Opdrachtnemer bepaalt zelfstandig het aantal in te zetten uren en is daarmee tevens verantwoordelijk voor het opstellen van de dienstroosters.

- 8 De Opdrachtnemer zal zich bij de uitoefening van zijn dienstverlening te allen tijde houden aan de Nederlandse wetgeving en de daaruit voortvloeiende voorschriften;
- 9 De voertaal van alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is te allen tijde Nederlands;
- 10 Alle kosten die verband houden met de uitvoering van dit PvE zijn voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij nadrukkelijk anders vermeld.

2.3 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 zijn echter een aantal randvoorwaarden gesteld:

Opdrachtnemer:

- Stelt een volledige werkinstructie op voor de in te zetten medewerkers. Deze instructies maken deel uit van het Bedrijfsplan (zie ook 3.1.1). Uit de werkinstructie blijkt dat de medewerkers die de Bedienpost bemensen en toezicht houden op de Parkeervoorzieningen in alle voorkomende situaties zodanig handelen dat de Parkeervoorzieningen optimaal functioneren en de parkeerder maximale service krijgt;
- Draagt zorg voor de aanwezigheid van voldoende medewerkers voor het verrichten van acute herstelwerkzaamheden dan wel het nemen van tijdelijke maatregelen opdat het functioneren van de Parkeervoorzieningen gewaarborgd is;
- Draagt zorg 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;
- Draagt zorg er voor dat de schoonmaakwerkzaamheden steeds bijtijds en van voldoende kwaliteit kunnen worden uitgevoerd;
- Dient in geval van Calamiteiten uiterlijk binnen 30 minuten na melding en/of constatering hiervan een medewerker fysiek op locatie van de Parkeervoorzieningen (in parkeergarage P1, parkeerterrein P2 of P3) aanwezig te hebben;
- Dient uiterlijk binnen 60 minuten na toezegging door een medewerker via de intercom en/of telefoon fysiek een medewerker op locatie van de Parkeervoorzieningen (in parkeergarage P1, parkeerterrein P2 of P3) aanwezig te hebben;
- Dient ontvangen intercom- en/of telefoonoproepen steeds in 90% van de gevallen binnen 3 keer overgaan door een medewerker te laten beantwoorden. In de overige gevallen geldt een maximale wachttijd van 30 seconden;

- Dient in geval van incidenten (paragraaf 2.4.2) te handelen zoals beschreven in paragraaf 2.6.3.

2.4 Dagelijks beheer Parkeervoorzieningen

Onder dagelijks beheer wordt in dit document verstaan alle activiteiten (behoudens hetgeen in de volgende paragrafen is genoemd) die nodig zijn om de Parkeervoorzieningen optimaal te laten functioneren. Dat wil zeggen dat de Parkeervoorzieningen voldoen aan het criterium “veilig, heel en schoon”, alsmede dat het gebruik ervan volgens de Algemene Voorwaarden plaatsvindt.

Te allen tijde dient communicatie via de intercom en/of telefoon met klanten verzekerd te zijn (zie paragraaf 3.3.1).

Ten behoeve van het goed inregelen van de Parkeervoorzieningen is het wenselijk dat er vanaf het moment waarop PMS en PA in gebruik genomen worden gedurende de eerste drie weken extra personele inzet zal zijn.

Taken zijn onder meer:

- 1 Het op afstand vanuit de Bedienpost:
 - a (direct) te woord staan van klanten door middel van het afhandelen van intercom-oproepen (er is een spreek-luisterverbinding met alle terminals), en
 - b het met behulp van het PMS bedienen van de PA. Hiermee kunnen de alle voorkomende taken worden verricht, zoals bediening snelvouwhekken, in- en uitritterminals en loopdeur van de Parkeervoorzieningen, en
 - c het gebruik van camerabeelden (er is een beeldverbinding met alle in- en uitritterminals en deurlezer) bij de uitvoering van het Operationele beheer. Voor wat betreft het bekijken, opslaan, uitgeven beeldmateriaal geldt dat voldaan moet worden aan de wettelijke vereisten.
- 2 Registreren en afhandelen van meldingen over de werking van apparatuur en installaties of de toestand van de Parkeervoorzieningen;
- 3 Controle op de werking van de PA en overige te beheren installaties; waaronder het dagelijks uitvoeren van preventieve softwarematige controles (zoals systeemmeldingen en juiste verwerking batchverzending);
- 4 Signaleren en afhandelen van storingen aan installaties;
- 5 Controle op het correct gebruik van de Parkeervoorzieningen (gebruik volgens de Algemene voorwaarden Gebruik P+R Breukelen;
- 6 Uitvoeren en afhandelen van 1e lijns storingen (zie ook paragraaf 2.6);
- 7 Waar nodig 2e lijn inschakelen voor afhandelen storingen en gebreken;
- 8 Het zo nodig aansturen van onderhoudsdiensten en controleren van de correcte uitvoering van werkzaamheden;

- 9 Alle overige voorkomende taken die logischerwijs verband houden met het functioneren van de Parkeervoorzieningen;
- 10 In opdracht van Opdrachtgever en de door hem opgestelde procedure het verzorgen van de kaartproductie zoals het aanmaken van abonnementskaarten, kortings- en uitrijkaarten en dergelijke. Opdrachtnemer dient zich nadrukkelijk bewust te zijn van de omvang van het aantal abonnementhouders en reserveringen dat afgehandeld dient te worden. Aanvraag en behandeling van deze producten zal plaatsvinden via de Opdrachtgever website. In overleg met opdrachtgever is het mogelijk dat dit via een website van Opdrachtnemer plaatsvindt die is ingericht in de look-and-feel van de Opdrachtgever. De achterliggende gegevens van klanten/abbonementhouders is en blijft eigendom van de Opdrachtgever;
- 11 In opdracht van Opdrachtgever het uitvoeren van aanpassingen aan de instellingen van het PMS, zoals het aanpassen van parkeertarieven, invoeren van nieuwe producten, correcties van de voltellingen en dergelijke.

2.4.1 Controle van en toezicht op het gebruik van de Parkeervoorzieningen

Toezicht door middel van camera's

De camerabeelden dienen te worden bekeken en geanalyseerd vanuit de Bedienpost van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is in staat om indien dit noodzakelijk is beelden terug te kijken.

Controlerondes

De Opdrachtnemer zal ten minste 1x per week een controleronde maken in de Parkeervoorzieningen.

Tijdens de wekelijkse rondes wordt gecontroleerd op:

- 12 Het juist functioneren van alle apparatuur (onder meer de intercom) en waar mogelijk storingen direct (door het inschakelen van reparatiediensten laten) verhelpen en het indien nodig nemen van veiligheidsmaatregelen;
- 13 De aansluiting van de aantallen op de verschillende Parkeervoorzieningen (P1, P2 en P3) geparkeerde voertuigen en de in het PMS hiervoor weergegeven voltellingen;
- 14 Staat van bebording en bewegwijzering;
- 15 Staat van de camera's en eventueel reinigen en/of wegnemen van opnamebelemmeringen;
- 16 Staat van verlichting;
- 17 Gladheid van de inritten en uitritten en hellingbanen en het hier, op basis van weersverwachtingen, (preventief) strooien van strooizout;
- 18 Staat van de Parkeervoorzieningen en daarmee verbonden installaties;
- 19 Gebruik volgens de voorschriften, zoals:
 - illegaal gestalde voertuigen;
 - voertuigen die langer staan dan de overeengekomen parkeerduur;
 - onbevoegd aanwezige personen.
- 20 Aanwezigheid van vervuiling (kwaliteit schoonmaakwerkzaamheden);

- 21 Wekelijks fysiek meten van de werkelijke bezettingsgraad ter controle van hetgeen wordt aangegeven door het PMS;
- 22 Staat van markeringen en afzettingen;
- 23 Controle op overige gebreken en onregelmatigheden.

Geconstateerde gebreken of afwijkingen worden zoveel als mogelijk direct tijdens de controlerende vastgelegd (foto) en opgelost. Waar dit niet direct mogelijk is, gelden de termijnen zoals genoemd in tabel 2 in paragraaf 2.6. 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 gestructureerd en in digitale vorm aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Spoedeisende zaken (bijvoorbeeld de veiligheid betreffende) worden direct gemeld. Opdrachtnemer verzorgt zelf de aanwezigheid van materialen en uitrusting (gereedschappen, schoonmaakartikelen etc.) die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Opdrachtnemer stelt instructies op voor het beheer van de Parkeervoorzieningen conform de kwaliteitseisen van Opdrachtgever, zoals in dit PvE is omschreven. De Opdrachtgever houdt zich het recht voor om tussentijds aanpassingen te verlangen, wanneer gewijzigde omstandigheden hierom vragen. In het geval van schade (bijvoorbeeld door aanrijding) doet de Opdrachtnemer al het nodige voor een correcte afhandeling, zoals:

- 1 zorgen voor de veiligheid;
- 2 inschakeling van diensten voor reparatie van de schade;
- 3 treffen van tijdelijke maatregelen;
- 4 melden bij de Opdrachtgever met alle nodige informatie om deze financieel (o.a. aansprakelijkheid, verzekering) af te handelen;
- 5 het doen van aangifte bij de politie en het aansprakelijk stellen van klanten die schade aan de Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever hebben toegebracht;
- 6 het in behandeling nemen van schadegevallen aan voertuigen en/of bezoekers van de Parkeervoorzieningen als gevolg van het niet goed of niet naar behoren functioneren van de Bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever.

2.4.2 Handelen bij incidenten

De Opdrachtnemer is de eerste die te maken zal krijgen met Calamiteiten en incidenten rondom of in de Parkeervoorzieningen. Onder incidenten wordt verstaan het plaatsvinden van onverwachte gebeurtenissen die het normale gebruik en/of functioneren van de Parkeervoorzieningen verstoren en storingsonderhoud (paragraaf 2.6.3) vergen. Voorbeelden zijn: stremmingen, stroom- en/of internetuitval, slagboombreuk, schades aan gebouw en apparatuur. De Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen alle nodige handelingen verrichten om het incident zo goed mogelijk af te wikkelen en het incident direct melden bij de Opdrachtgever.

2.4.3 Gebruik Producten

Binnen de kaders van het beleid verzorgt Opdrachtnemer de verstrekking van Producten met bepaalde rechten voor het gebruik van de Parkeervoorzieningen. Hierna volgen ter illustratie enkele mogelijke voorbeelden van Producten.

Openbaar Vervoer pas

Een deel van de Openbaar Vervoer reizigers, reizigers die met de trein of bus reizen, komen in aanmerking voor een kortingstarief. Of een parkeerder in aanmerking komt voor het kortingstarief wordt met behulp van een OV- kaart voorafgaand aan betaling van het parkeergeld automatisch door het PMS gecontroleerd.

Abonnement

Abonnementen waarbij het mogelijk is om binnen de overeengekomen grenstijden op de Parkeervoorzieningen te parkeren.

Abonnement, directe-indirecte bijbetaling

Abonnementen waarbij het mogelijk is om te parkeren buiten de overeengekomen grenstijden (parkeren buiten de tijden waarop het abonnement geldig is).

Waardekaarten

Publiekstrekkingen kunnen hun bezoekers in meer of mindere mate gebruik laten maken van de Parkeervoorzieningen. Hiervoor verstrekken deze publiekstrekkingen waardekaarten, die de Opdrachtnemer met behulp van het PMS dient te produceren.

2.4.4 Sleutelbeheer

De Opdrachtgever zorgt voor de levering van voldoende sleutels voor de uitvoering van de werkzaamheden, de toegang voor daarmee verband houdende technische ruimtes. Het aantal en soort sleutels wordt in overleg nader bepaald. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat sleutelbeheer van de geleverde sleutels. Het sleutelplan wordt onderdeel van het op te stellen Bedrijfsplan.

2.5 Staat van onderhoud Parkeervoorzieningen

De Opdrachtgever hecht zeer aan de staat van onderhoud (veilig, heel en schoon) van de Parkeervoorzieningen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze alle schoonmaak- en/of onderhoudswerkzaamheden uitvoert of laat uitvoeren en pro-actief optreedt. Afhankelijk van de keuze van de Opdrachtnemer kunnen werkzaamheden door het wekelijks aanwezige personeel (zie paragraaf 2.3)

worden uitgevoerd, dan wel uitbesteed worden aan een (gespecialiseerde) derde partij. In het laatste geval is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een ordentelijke uitvoering en de controle daarop.

De werkzaamheden betreffen onder andere:

- 1 Wekelijkse controle op de staat van onderhoud van de Parkeervoorzieningen gebreken en schoonmaak (o.m. lediging afvalbakken, opruimen grof- en zwerfvuil, verwijderen van posters, stickers, graffiti, etc., schoonmaak parkeervloeren, voetgangersruimte en trappenhuis, lift en terreinen, schoonmaak putten en afvoeren, verwijderen spinrag, afhandeling meldingen van verontreinigingen);
- 2 Het vegen van de parkeervloeren en -terrein;
- 3 Het indien nodig schrobben van de parkeervloeren. Onderhoud middels een veeg/schrobmachine vindt plaats. Voor frequentie zie prijsformulier;
- 4 Het ondernemen van acties bij geconstateerde gebreken;
- 5 Het vochtig afnemen van de PA en lift zodra vervuiling wordt geconstateerd;
- 6 Het ondernemen van acties bij bijzonderheden als bijvoorbeeld:
 - a direct (laten) verwijderen na constatering of melding van hinderlijke vervuiling (bijvoorbeeld kwetsende/aanstootgevende teksten, vervuiling van de PA en/of lift);
 - b het preventief bestrijden (strooien) en verhelpen (ruimen) van gladheid door olie, sneeuw en/of ijzel;
- 7 Het wassen van beglazing, loop- en liftdeuren (er is +/- 80m2 glas aanwezig in de wanden en deuren van de lift in het hoofdtrappenhuis, zie bijlage 1A en 1B);
- 8 Het verwijderen van in de parkeergarage P1 aangetroffen kauwgom;
- 9 De wekelijkse afvoer van afval.

Opdrachtnemer verzorgt frequent, eventueel gecombineerd met de wekelijkse controleronde, de benodigde werkzaamheden. Bij de beoordeling van de staat van onderhoud hanteert Opdrachtgever de beeldmeetlatten zoals bepaald door het CROW. Voor wat betreft de beoordeling van het niveau geldt voor Opdrachtgever niveau A als uitgangspunt. Opdrachtgever zal hiervoor de beschreven schoonmaakwerkzaamheden periodiek (laten) controleren. In de SLA wordt de methodiek nader toegelicht.

2.5.1 Apparatuur en middelen

De Opdrachtnemer is verplicht die materialen en middelen voor de schoonmaakwerkzaamheden te gebruiken die aan de wettelijke normen en eisen en overige relevante regelgeving en voorschriften van de leverancier voldoen. De schoonmaakmiddelen dienen te voldoen aan de laatste inzichten wat betreft mogelijke beperking van milieubelasting.

De Opdrachtgever dient de schoonmaakapparatuur en middelen in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient de Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerk materiaal. Voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van de Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur, is de Opdrachtnemer aansprakelijk.

Opdrachtnemer zorgt zelf voor de benodigde apparatuur voor het reinigen van de Parkeervoorzieningen. Behandeling van de vloeren dient conform instructies c.q. garantiebepalingen van de leverancier plaats te vinden.

2.5.2 Gladheidsbestrijding

Indien sprake is van zodanig hevige sneeuwval of wordt verwacht, waarvan aangenomen kan worden dat deze blijft liggen op de voor voertuigen toegankelijke delen van de Parkeervoorzieningen inclusief toeritten dient de Opdrachtnemer preventief of na constatering zo snel mogelijk de sneeuw te verwijderen. Indien sprake is van gladheid op parkeerdekken, parkeerterreinen en stoepen direct grenzend aan de Parkeervoorzieningen door sneeuw en/of ijsel dient Opdrachtnemer na constatering dan wel melding hiervan zo snel mogelijk te zorgen voor gladheidsbestrijding. Opdrachtnemer dient zelf voor, voor dit doel geschikte veeg en strooimiddelen te zorgen.

Indien sprake is van gladheid in of rond de Parkeervoorzieningen door lekkende olie of gladheid door andere vloeistoffen veroorzaakt, dient Opdrachtnemer tevens na constatering of melding hiervan zo snel mogelijk te zorgen voor:

- gladheidsbestrijding door middel van het schoonmaken van de rijbanen met daarvoor geschikte schoonmaakmiddelen en/of absorptiekorrels, en
- hiervan schriftelijk melding te maken bij Opdrachtgever.

2.6 Technisch beheer van bedrijfsmiddelen

Het gebouw, de terreinen en de (gebouwgebonden) installaties zijn eigendom van de Opdrachtgever en draagt daarmee zorg voor het technische beheer. De Opdrachtgever heeft daaromtrent overeenkomsten gesloten met de leveranciers. Deze overeenkomsten dekken in beginsel al het onderhoud van de bedrijfsmiddelen. Opdrachtnemer dient alle onvolkomenheden dan ook direct te melden en dient te controleren of daadwerkelijk actie wordt ondernomen.

Ten aanzien van het PMS, de PA en overige installaties geldt dat deze nieuw zijn en dat Opdrachtnemer deze installaties periodiek test op volledige en juiste werking en voor wat betreft het PMS en de PA bevoegd is om 1^e lijn storingen op te lossen. De Opdrachtgever heeft een all-in onderhoudsovereenkomst (welke ingaat na de garantieperiode van ene jaar) afgesloten met de leverancier van de PMS en de PA voor 2^e lijn preventief en correctief onderhoud. De Opdrachtnemer draagt daarmee zorg voor het uitvoerende beheer van PMS en PA en neemt daartoe met betrekking tot de uitvoering van het onderhoudscontract de plaats in van de Opdrachtgever.

Onder uitvoerend technisch beheer van de PA wordt minimaal het volgende verstaan:

- 1 Testen, signaleren, registreren en melden en waar mogelijk verhelpen van storingen of gebreken;
- 2 Het 1e lijn preventief en correctief onderhoud (zie ook 2.6.1);
- 3 Coördineren van 2e lijn onderhoud;
- 4 Plannen, coördineren en toezichtcontrole op onderhouds- en modificatiewerkzaamheden;
- 5 Werkorderbeheer van onderhouds- en modificatiewerkzaamheden;
- 6 Kwaliteitscontrole op verrichte werkzaamheden;
- 7 Begeleiden van onderhoudswerkzaamheden door de leverancier;
- 8 Adviserende rol met betrekking tot verbeteringen, modificaties, vervanging;
- 9 Het opstellen van storingsanalyses ter ondersteuning van het strategisch en tactisch niveau.

2.6.1 1e lijns onderhoud

Onder het 1^e lijns onderhoud worden minimaal de volgende zaken verstaan:

Beheersmatige werkzaamheden

Het op juiste wijze:

- 1 (vergrendeld) openen/sluiten van fysieke afsluitingen (o.a. slagbomen, snelvouwhekken);
- 2 Buiten bedrijf en in bedrijf stellen van systeemcomponenten (o.a. slagbomen, snelvouwhekken, terminals);
- 3 Testen van de werking van het intercomsysteem (o.m. in terminals en lift);
- 4 Controleren, instellen en eventueel corrigeren van de instelbare parameters;
- 5 Aansturen van verkeerssignaleringen;
- 6 Controleren van telstanden (parkeerplaatsen, abonnementsplaatsen, etc.), alsmede de Volsignalering;
- 7 Aanmaken met behulp van een kaartcodeerstation en het PMS van parkeerkaarten (o.a. uitrijkaart, waardekaart -tijd/geld-, dagkaart, abonnementskaart, etc.);
- 8 Controleren van tickets (kortings- en/of uitrijkaarten) en abonnementskaarten;
- 9 Controleren van de status van componenten;
- 10 Controleren op onregelmatigheden in het systeem via de software.

Onderhoudswerkzaamheden: hardwarematig

Het op juiste wijze en met de juiste middelen/gereedschappen:

- 11 Het (her)monteren, bevestigen en afstellen van slagboomarmen, incl. eindkappen en lamphouder;
- 12 Controleren van de status van de onderdelen van het PMS en het resetten daarvan;
- 13 Vervangen van lampen (verlichting, verkeerslicht, rijbaansignalering).

Onderhoudswerkzaamheden: schoonmaak

Het met door de leverancier voorgeschreven en hiertoe geëigende onderhoudsmiddelen reinigen van snelvouwhekken, behuizingen van slagbomen, vangpalen, terminals etc. (incl. deurlezer, displays, RVS- en kunststofdelen).

2.6.2 2^e lijns onderhoud

Het 2^e lijns onderhoud omvat hetgeen in 2.6.1 niet onder 1^e lijns onderhoud is omschreven.

2.6.3 Storingsonderhoud

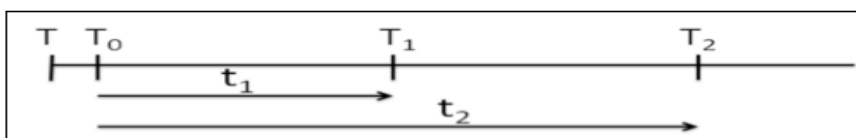
Opdrachtnemer dient van alle meldingen betreffende storingen aan Bedrijfsmiddelen melding te maken in een digitaal logboek. Het betreft storingen en onvolkomenheden aan de volgende Bedrijfsmiddelen:

- 1 PMS en PA;
- 2 camera's en videosysteem;
- 3 intercoms;
- 4 oplaadapparatuur voor elektrische voertuigen;
- 5 bebording en signalering;
- 6 verlichting (armaturen, lichtmasten), dalischakeling op afstand toegankelijk;
- 7 brandmelding (centrale en handmelders dak);
- 8 list bekabeling (glasvezel tussen bg en 1^e bouwlaag);
- 9 multisensoren en slow whoop;
- 10 lift, incl. doormelding;
- 11 verwarming (in werkruimte/kast);
- 12 alarmeringen op bedrijfsmiddelen (waaronder deuren technische ruimtes/kasten, toegangsdeur binnen en buiten);
- 13 voltelling;
- 14 ontruimingsinstallaties;
- 15 ICT-netwerken.

Voor storingen en gebreken aan alle installaties en bouwkundige voorzieningen hanteert Opdrachtgever een prioriteitsstelling ten aanzien van te nemen acties en termijn waarbinnen de storing verholpen dient te zijn. In tabel 2 is de prioriteitsstelling opgenomen voor verschillende storingscategorieën.

Hierin zijn de volgende tijdsmomenten gehanteerd:

- T moment van constatering van een Calamiteit of incident.
- T0 moment van vastlegging Calamiteit of incident in digitaal logboek. Dit moment ligt zo spoedig mogelijk (< 5 min.) na constatering of ontvangst melding (T) van de Calamiteit of het incident.
- t1 de uiterste tijdsperiode tussen het moment van vastlegging (T0) en het moment waarop een medewerker fysiek ter plaatse is (T1).
- T1 moment waarop een medewerker fysiek ter plaatse aanvangt met de werkzaamheden.
- t2 de uiterste tijdsperiode tussen het moment van vastlegging van de storing (T0) en het moment waarop de 2e lijn ontstoringdienst is ingeschakeld.
- T2 moment waarop leverancier met het 2e lijn storingsonderhoud is aangevangen.



figuur 1 tijdsschema storingsonderhoud

prioriteit	omschrijving	fysiek ter plaatse na melding (T) uiterlijk binnen:			
1	Calamiteiten	30 minuten			
		inschakelen 1 ^e lijn (t ₁) na melding (T ₀) Maandag t/m Vrijdag van 06:00 tot 20:00 uur.	inschakeling 2 ^e lijn indien van toepassing (t ₂)	inschakelen 1 ^e lijn (t ₁) na melding (T ₀) Overige tijden	inschakeling 2 ^e lijn indien van toepassing (t ₂)
2	Alle storingen die te maken hebben met beveiliging en alle storingen aan bedrijfs-middelen en die een directe relatie hebben met de operationele bedrijfsvoering en/of commerciële bedrijfsvoering waar weinig of geen back-up of terugval mogelijkheden zijn gecreëerd.	60 minuten	105 minuten	uiterlijk 08:00 uur van de eerstvolgende dag	uiterlijk 08:45 uur van de eerstvolgende dag
3	Alle storingen aan bedrijfs-middelen en die een directe relatie hebben met de operationele bedrijfsvoering en/of commerciële bedrijfsvoering waar voldoende back-up of terugval mogelijkheden zijn.	2 uur	2 uur en 45 minuten	uiterlijk 06:30 uur van de eerstvolgende werkdag	uiterlijk 07:00 uur van de eerstvolgende werkdag
4	Alle storingen aan bedrijfsmiddelen die niet in prioriteit 1 t/m 3 vallen	8 uur	uiterlijk 06:30 uur	uiterlijk 06:30 uur van de eerstvolgende werkdag	uiterlijk 07:00 uur van de eerstvolgende werkdag

tabel 2 Prioriteiten betreffende storingsafhandeling

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 hangen nog in het kozijn waardoor deze naar beneden kunnen vallen, dient geen prioriteit 4, maar prioriteit 1 te worden gegeven.

2.6.4 PA inclusief intercominstallaties en PMS

Het PMS en de PA voor de Parkeervoorzieningen is van een op dit moment onbekend merk. Met de leverancier wordt een all-in onderhoudsovereenkomst afgesloten met de volgende diensten:

- 24/7 bereikbaarheid, helpdesk en remote support;
- 2e lijns preventief onderhoud;
- 2e lijns correctief onderhoud;
- Het op voorraad houden van reservedelen;
- Coördinatie storingscontractpartners.

Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor de leverancier. In samenwerking met de leverancier plant Opdrachtnemer het preventief onderhoud en zorgt voor het inschakelen van de leverancier voor correctief onderhoud. De Opdrachtgever zal de leverancier 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 storingsmeldingen en onderhoud. De inkoop van abonnementskaarten, alsmede het beheer van de all-in onderhoudsovereenkomst geschiedt door de Opdrachtnemer en volgens de specificaties van de Opdrachtgever.

Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer:

- 1 Voert preventief onderhoudswerkzaamheden uit volgens voorschrift van de leverancier;
- 2 Zorgt ervoor dat de planning ten behoeve van het preventieve onderhoud te allen tijde wordt vastgesteld na overleg met de Opdrachtgever;
- 3 Voert 1e lijn correctieve werkzaamheden (storingsherstel) uit volgens voorschrift van de leverancier;
- 4 Zorgt ervoor dat te allen tijde voldoende parkeertickets en kwitanties in de PA aanwezig is;
- 5 Bewaakt de tijdige en juiste afhandeling van storingsherstel door de leverancier;
- 6 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 apparatuur langer dan noodzakelijk voortduurt.
- 7 Bewaakt de beschikbaarheid van camerabeelden.

Vereiste prestaties gesteld aan het onderhoud en storingsherstel:

- 8 De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat het parkeersysteem minimaal 98,0% van de tijd beschikbaar (volledig werkend) is. Daarbij geldt uiteraard dat indien Opdrachtnemer kan aantonen dat het disfunctioneren van de PA buiten zijn verantwoordelijkheid ligt, wordt de tijd van disfunctioneren buiten zijn verantwoordelijkheid opgeteld bij de totale beschikbaarheid.
- 9 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 functioneren van de Parkeervoorzieningen mogelijk te maken;
- 10 De Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van storingen en onderhoud. Dit geschiedt in het digitaal logboek, waarin per storing is vastgelegd:
 - datum en tijdstip melding door klant of constatering door eigen medewerkers;
 - apparaat en locatie;
 - aard van de storing;
 - ondernomen actie;
 - tijdstip van:
 - gereedmelding en/of
 - doormelding naar 2^e lijns onderhoud;
 - bijzonderheden.

Aan Opdrachtnemer wordt verzocht een voorstel te doen voor de inrichting van het digitaal logboek.

2.6.5 Overige bedrijfsmiddelen

Overige bedrijfsmiddelen in deze behelst de benoemde bedrijfsmiddelen in paragraaf 2.6 exclusief PMS en PA. De Opdrachtnemer stuurt uit naam van de Opdrachtgever de onderhoudsdiensten aan betreffende de door deze contractueel uit te voeren werkzaamheden en (eventueel daarbuiten vallende) werkzaamheden die tot doel hebben het bedrijfsmiddel in goede en bedrijfszekere conditie te houden. Opdrachtgever verstrekt bij aanvang van de werkzaamheden aan Opdrachtnemer een overzicht van alle onderhoudsdiensten waarmee overeenkomsten zijn gesloten, de voorwaarden en contactgegevens.

2.7 Inzameling parkeergelden

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzameling van alle voor het gebruik van de Parkeervoorzieningen verschuldigde parkeergelden. De Parkeervoorzieningen worden gebruikt door individuele parkeerders en door abonneementhouders. Het verschuldigde parkeergeld kan hierbij op twee manieren worden voldaan:

1. **Direct.** Dit betreft uitsluitend girale (bankpas, credit card of contactloos [NFC]) betalingen.
of
2. **Indirect.** Dit betreft betalingen door middel van facturatie.

Het doel van de werkzaamheden is dat de Opdrachtnemer werkt volgens processen welke de betrouwbaarheid (juist, tijdig en volledig) van de inzameling van zowel directe als indirecte parkeergelden borgen.

2.7.1 Directe inzameling

De directe inzameling verzorgt de volledige afhandeling van alle girale betalingen aan de PA in de Parkeervoorzieningen. Voor de verwerking van de girale betalingen sluit Opdrachtgeven een overeenkomst met een gespecialiseerde Transactieverwerker.

Giraal kan het parkeergeld in de Parkeervoorzieningen worden voldaan met bankpas, credit card of contactloos (NFC).

De verantwoordelijkheid voor de inzameling en het transport of de verzending ligt volledig bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient maatregelen te treffen voor:

1. De controle op het tijdig verzenden van de transactiebestanden naar de Transactieverwerker;
2. De controle op de storting op de bankrekening van de Opdrachtnemer.

2.7.2 Indirecte inzameling

De indirecte inzameling betreft de volledige afhandeling van de inning van het parkeergeld dat verschuldigd is voor het gebruik van de Parkeervoorzieningen door abonneementhouders, publiekstrekkingen en/of hun bezoekers. De Opdrachtnemer dient voor klanten tijdens kantoortijden bereikbaar te zijn voor de afname van eventueel gewenste Producten. De Opdrachtnemer is daarmee verantwoordelijk voor de productie, activering en of uitgifte van de verschillende Producten, alsmede de registratie van het gebruik in het PMS en de inning hiervan.

2.7.3 Facturatie

De Opdrachtnemer dient met behulp van het PMS de productie te verzorgen en het daadwerkelijke gebruik van Producten te monitoren. De Opdrachtnemer dient uit het PMS maandelijks een overzicht te genereren van het aantal geproduceerde Producten en het daadwerkelijke geregistreerde gebruik van deze Producten. Deze gegevens gebruikt de Opdrachtnemer als basis voor de onderbouwing van de facturatie en inning van de verschuldigde parkeergelden. Betaling van het verschuldigde parkeergeld kan ook direct plaatsvinden.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor:

- het opmaken en verzenden van de (digitale) factuur naar de afnemer van de Producten;

- het innen van de verschuldigde gelden;
- voor zover daarvan sprake is (abonnementen), het innen van de waarborgsom.

Abonnementen

De betaling van abonnementen dient periodiek vooraf plaats te vinden. De factuur voor het verschuldigde parkeergeld dient maandelijks tussen de 15e en 20e dag van de maand voorafgaand aan de kalendermaand waarin het gebruik van het abonnement ingaat aan de abonnemethouder te worden verzonden. Inning van het verschuldigde parkeergeld geschiedt via automatische incasso.

Werkzaamheden van de Opdrachtnemer betreffen ten minste:

- 1 De controle van (tijdige en volledige) betaling op de eerste werkdag van de maand;
- 2 De verzending van een aanmaning binnen 5 dagen na het verstrijken van de betalingstermijn;
- 3 Het blokkeren van Producten indien binnen 15 dagen na het verzenden van de aanmaning wanneer geen volledige betaling heeft plaatsgevonden;
- 4 Het op kosten van de debiteur nemen van terzake nodige maatregelen die er in dienen uit te monden dat de achterstallige gelden worden betaald en de onderliggende overeenkomsten worden ontbonden, indien:
 - a na 2 maanden na het verstrijken van de aanmaningstermijn geen volledige betaling heeft plaatsgevonden en/of
 - b een abonnemethouder 2 maal zijn incasso heeft gestorneerd;
- 5 Het opmaken van de eindafrekening indien het gebruik van een Product wordt beëindigd;
- 6 Het verstrekken van de waarborgsom aan de abonnemethouder bij inlevering van het Product/de Producten bij vertrek van de abonnemethouder.

Overige Producten

Van Producten, niet zijnde abonnementen, dient de factuur tussen de 15e en 20e dag van de opvolgende kalendermaand te worden verzonden voor het verschuldigde parkeergeld. De betalingstermijn bedraagt 14 werkdagen. Werkzaamheden van de Opdrachtnemer betreffen ten minste:

- 1 De controle van (tijdige en volledige) betaling;
- 2 De verzending van een aanmaning binnen 5 dagen na het verstrijken van de betalingstermijn;
- 3 Het blokkeren van (niet gebruikte) Producten indien binnen 15 dagen na het verzenden van de aanmaning geen volledige betaling heeft plaatsgevonden;
- 4 Het op kosten van de debiteur nemen van terzake nodige maatregelen die er in dienen uit te monden dat de achterstallige gelden worden betaald.

2.8 Administratie

2.8.1 Algemeen

De Opdrachtnemer voert een betrouwbare (juiste, tijdige en volledige) administratie (operationeel en financieel) van alle door hem uitgevoerde werkzaamheden, die betrekking hebben op aan de Opdrachtgever toebehorende gelden en eigendommen. Binnen deze administratie worden alle te ontvangen en daadwerkelijk (direct en indirect) ontvangen parkeergelden en betalingen sluitend verantwoord.

2.8.2 Taken en verantwoordelijkheden

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het administratieve beheer van de Parkeervoorzieningen.

Hieronder wordt mede verstaan:

- 1 De administratie met betrekking tot de inzameling van alle directe parkeergelden;
- 2 De administratie van de indirecte parkeergelden met betrekking tot de correspondentie, werkelijk gebruik, facturatie, incasso etc. aan afnemers van Producten;
- 3 Het debiteurenbeheer;
- 4 De administratie met betrekking tot de correspondentie en betalingen van alle leveringen en diensten aan derden in het kader van de uitvoering van de opdracht;
- 5 Het binnen 5 dagen na afloop van iedere kalendermaand afstorten van de op de (project)rekeningen van de Opdrachtnemer ontvangen parkeergelden op een door de Opdrachtgever aan te geven rekening.
- 6 Het verzorgen van de btw-aangifte inzake de exploitatie van de Parkeervoorzieningen en de betaling van de verschuldigde btw. De Opdrachtgever stelt daartoe in nader overleg een (sub) btw-aangifte aan de Opdrachtnemer ter beschikking. Tevens worden nadere praktische afspraken gemaakt omtrent de btw-aangifte.

De eisen die de Opdrachtgever stelt aan de door de Opdrachtnemer te voeren administratie zijn:

- 1 De administratie dient zodanig te zijn ingericht dat deze is toegesneden op een parkeerexploitatie;
- 2 De Opdrachtnemer dient een gescheiden administratie te voeren, die het mogelijk maakt per Parkeervoorziening (P1, P2 en P3) gescheiden rapportages uit te voeren;
- 3 De administratie is altijd toegankelijk voor een door de Opdrachtgever gemachtigde persoon;
- 4 Binnen drie maanden na afloop van het lopende exploitatiejaar (kalenderjaar) dient de Opdrachtnemer een goedkeurende accountantsverklaring te verstrekken aan de Opdrachtgever omtrent de gevoerde administratie.

De Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO/IC) van Opdrachtnemer wordt in overeenstemming met de wensen van de Opdrachtgever opgesteld. Administratieve werkzaamheden met betrekking tot de verwerking van de geldstromen, het plaatsen van opdrachten en het doen van inkopen

bij leveranciers is onderdeel van dit PvE. Hierbij hanteert de Opdrachtgever de in de volgende paragrafen beschreven uitgangspunten. De Opdrachtnemer neemt in het op te stellen Bedrijfsplan de procedures op waaraan de AO/IC zal voldoen.

2.8.3 (project) Rekening(en)

Voor de financiële administratie maakt de Opdrachtnemer gebruik van afzonderlijke (project-) rekeningen van Opdrachtgever. Alle direct en indirect voor het gebruik van de Parkeervoorzieningen verrichte betalingen worden op deze rekening(en) afgestort. Van deze rekening(en) worden ook door Opdrachtnemer betalingen verricht aan derden, voor werkzaamheden of leveringen, die de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de opdracht laat verrichten of leveren. De Opdrachtnemer signaleert en rapporteert eventuele tekorten of het ontstaan daarvan.

2.8.4 Directe geldstroom

De ontvangsten uit PA van elektronische betalingen worden direct door de transactieverwerker op de rekening van de Opdrachtgever bijgeschreven. De Opdrachtgever sluit hiervoor een overeenkomst af met een transactieverwerker. Opdrachtnemer heeft, voor het controleren van de juiste en tijdige bijschrijvingen, toegang tot financiële rapportages betreffende het elektronische betalingsverkeer.

2.8.5 Indirecte geldstroom

Binnen de kaders van het beleid verzorgt Opdrachtnemer de verstrekking van Producten met bepaalde rechten. De kosten van het gebruik worden in rekening gebracht aan de medewerker of organisatie waar het Product door is afgenomen. Opdrachtnemer verzorgt maandelijks de facturatie aan en inning bij de afnemers van abonnementen, de betreffende debiteuren. Hiervoor dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van de gebruiksgegevens van de afnemers. Bij facturatie worden de rekeninggegevens van de Opdrachtgever gebruikt. De Opdrachtgever krijgt ten behoeve van de administratieve controle inzage in alle facturatiegegevens.

2.8.6 Opdrachtverlening aan derden

Betalingen voor opdrachten verband houdend met de parkeerexploitatie aan, vooraf door de Opdrachtgever goedgekeurde, derden worden door Opdrachtnemer verricht op basis van bevestigde opdrachten. Opdrachtnemer is gemandateerd tot betalingen van maximaal EUR 500,-, die jaarlijks moeten worden verantwoord. Andere betalingen aan derden in verband met leveranties of onderhoudswerkzaamheden worden betaalbaar gesteld na accordering door Opdrachtnemer. De eventueel door de Opdrachtnemer verkregen kortingen bij aanschaf van diensten en materialen (bijvoorbeeld kwantumkortingen e.d.) komen ten gunste van de Opdrachtgever.

2.8.7 Betaling aan derden

De Opdrachtnemer verricht hierin de volgende taken:

- 1 Het controleren van alle namens de Opdrachtgever te betalen nota's, rekeningen en heffingen in het kader van het beheer;
- 2 De administratie ten aanzien van uitgaven aan derden;
- 3 Het crediteurenbeheer ten aanzien van opdrachten aan derden;
- 4 Het uitvoeren van betalingen aan derden.

2.8.8 Administratie

Opdrachtnemer voert een betrouwbare administratie van alle door hem uitgevoerde werkzaamheden die betrekking hebben op aan de Opdrachtgever toebehorende gelden en eigendommen.

Daarbij geldt dat:

- 1 De processen en procedures met betrekking tot de Administratie Organisatie en de Interne Controle (AO/IC) worden uitgevoerd conform door de Opdrachtnemer is beschreven;
- 2 De administratie dient zodanig te zijn ingericht dat adequaat beheer mogelijk is;
- 3 De administratie is te allen tijde toegankelijk voor door de Opdrachtgever gemachtigde personen. Opdrachtnemer zal daarbij, indien gevraagd, zijn verantwoordelijk administrateur beschikbaar houden voor het kosteloos beantwoorden van vragen;
- 4 Alle data en informatie aangaande het beheer van de Parkeervoorzieningen is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal hiertoe op eerste verzoek alle relevante informatie, inclusief de originele logboeken en/of transactiebestanden, overdragen aan Opdrachtgever. Betreffende informatie wordt tevens in een gangbaar digitaal formaat beschikbaar gesteld.

Betreffende de controle van geldstromen geldt dat:

- 5 Elektronische betaaltransacties worden door de transactieverwerker automatisch uitgelezen. Opdrachtgever controleert of de uitlezing is geschied en neemt zo nodig maatregelen om verstoringen te verhelpen zodat de kaartlezers te allen tijde functioneren.

2.8.9 Externe controle administratie

Over de gevoerde administratie (baten en lasten) verlangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer een goedkeurende accountantsverklaring te ontvangen. De Opdrachtnemer dient voor eigen rekening en risico een verklaring te laten opstellen door een onafhankelijk registeraccountant. Deze onderzoekt of de door de Opdrachtnemer gevoerde administratie deugdelijk, volledig en rechtmatig is.

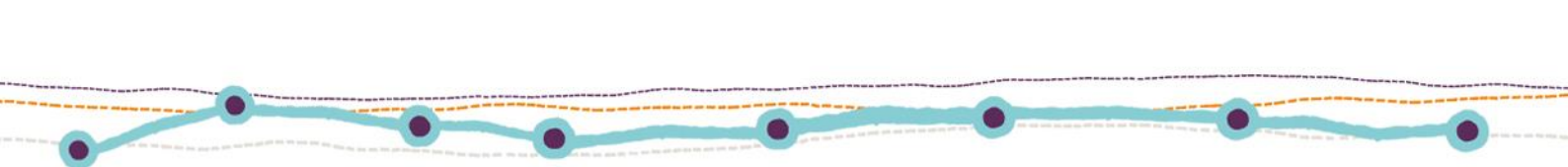
In het bijzonder beschouwt het onderzoek of (niet uitputtend):

- 1 De administratie van ingezamelde parkeergelden;
- 2 De namens Opdrachtgever in het kader van deze Overeenkomst gedane uitgaven;
- 3 De aangiftes en de betaling van de btw, uitgaven door de Opdrachtnemer aan derden namens de Opdrachtgever zijn juist, volledig en rechtmatig gedaan;

- 4 De aan de Opdrachtgever gerapporteerde en gefactureerde bedragen (beheervergoeding) juist en volledig zijn.

2.9 Commerciële nevenactiviteiten

Commerciële nevenactiviteiten, zoals bijvoorbeeld plaatsing en exploitatie van vending machines, door de Opdrachtnemer zijn niet toegestaan.



3 Organisatie en middelen

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.

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. 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.

3.1 Opstart werkzaamheden

Vanaf oplevering en ingebruikname van parkeergarage P1 en het PMS en de PA gepland 2^e helft november 2023 (week 47) wordt het gebruik van de Parkeervoorzieningen bij gereguleerd. Ten einde de het gebruik te gaan reguleren en het PMS en de PA op afstand vanuit de Bedienpost te kunnen bedienen zal aan de operationele fase een pre-operationele vooraf gaan. In deze pre-operationele fase welke start op het moment van voorlopige gunning zal Opdrachtnemer het Bedrijfsplan opstellen en laten goedkeuren en kan het inwerken plaatsvinden. Het Bedrijfsplan is er op gericht om operationele beheer door de Opdrachtnemer goed te laten verlopen en de verdere uitwerking/concretisering van het takenpakket inzichtelijk te krijgen.

3.1.1 Bedrijfsplan

De Opdrachtnemer dient haar organisatie voor te bereiden om vanaf 2^e helft november 2023 (week 47), de week waarin het parkeersysteem wordt opgeleverd, uitvoering te geven aan de Opdracht. Vanaf het moment van voorlopige gunning heeft de Opdrachtnemer een periode van drie weken om zijn organisatie voor te bereiden op de beheertaken zoals beschreven in dit PvE en zijn offerte aan de Opdrachtgever. In deze periode stelt de Opdrachtnemer een Bedrijfsplan op en biedt dit aan Opdrachtgever ter goedkeuring aan.

Uit het Bedrijfsplan 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. Risico's en verwachtingen van de Opdrachtgever, dan wel diens leveranciers zijn aangegeven. Er wordt een voorstel voor structureel overleg in opgenomen. In het Bedrijfsplan zijn minimaal de volgende onderdelen opgenomen:

- 1 Organogram met bij de uitvoering van de opdracht betrokken en/of verantwoordelijke medewerkers met hun taken en werkzaamheden.

- 2 Planning met doorlooptijden;
- 3 Risico-inventarisatie met beheermaatregelen.
- 4 Overlegstructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- 5 Werkinstructies.
- 6 Inrichting en beschikbaarstelling van rapportages aan Opdrachtgever.
- 7 Sleutelplan.
- 8 Inwerken en overdracht van werkzaamheden en aan opvolgend beheerder bij einde Overeenkomst.

Uiterlijk zes weken na ingang van de Overeenkomst dienen Opdrachtgever en Opdrachtnemer het definitieve Bedrijfsplan vast te stellen.

3.2 Opleiding en vaardigheden personeel

Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat is gericht op het inzetten van kundige, gemotiveerde medewerkers met de juiste klantgerichte instelling. 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.

Parkeermedewerkers vormen 'het gezicht' van de parkeerlocatie en zijn zowel het eerste als het laatste contact dat de personen met de Opdrachtgever hebben. Het personeel van Opdrachtnemer zal daarom een verzorgde indruk maken en uniform gekleed gaan in bedrijfskleding. Mede om deze reden hecht Opdrachtgever aan een redelijke mate van continuïteit in het in te zetten personeel.

De door Opdrachtnemer bij deze opdracht in te zetten medewerkers hebben de volgende eigenschappen:

- 1 Een klantgerichte / klantvriendelijke houding;
- 2 Een goede uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal (woord en geschrift);
- 3 MBO werk- en denkniveau.

Opdrachtnemer dient steeds zorg te dragen voor de beschikbaarheid en (tijdige) aanwezigheid van voor het verrichten van hun werkzaamheden bevoegd en voldoende goed opgeleid en gekwalificeerd personeel. Ieder personeelslid is bekend met het Bedrijfsplan en heeft in het bijzonder kennis genomen van de voor hem/haar relevante werkinstructie.

3.3 Materialen, middelen en huisvesting

Opdrachtgever stelt voor de uitvoering van de werkzaamheden door Opdrachtnemer voor het onderhoud van PMS en PA een standaard set onderhoudsmateriaal maar geen reserveonderdelen beschikbaar. Voor alle overige middelen en materialen, welke Opdrachtnemer nodig acht, is zij zelf verantwoordelijk.

3.3.1 Materialen

Opdrachtnemer verzorgt zelf en op eigen kosten mobiele communicatieapparatuur ten behoeve van de operationele parkeermedewerkers waarmee contact kan worden onderhouden met de Bedienpost.

Opdrachtnemer verzorgt in beginsel zelf de overige aanwezigheid van materialen en uitrusting die hij nodig acht voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

3.3.2 Verbruiksmiddelen

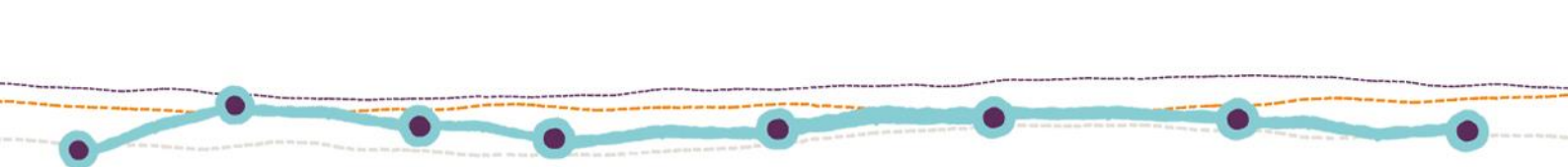
Verbruiksmiddelen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden van Opdrachtnemer en die direct verband houden met de parkeerexploitatie, zijn verrekenbaar met Opdrachtgever. Dit betreft:

- 1 Abonnementspassen;
- 2 Verbruiksmiddelen als strooizout en absorptiekorrels;
- 3 Door de leverancier van de betreffende installaties voorgeschreven onderhoudsmiddelen (met uitzondering van schoonmaakmiddelen), gereedschappen en reservematerialen.

Alle andere verbruiksartikelen, die de Opdrachtnemer nodig acht voor de uitvoering van de werkzaamheden zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3.3.3 Technische ruimtes

De Parkeervoorzieningen beschikken niet over een beheerderruimte met voorzieningen als een toilet en/of keukenblok. De voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde installaties zijn ondergebracht in enkele afsluitbare kasten. Bij oplevering wordt in een proces-verbaal de aanwezige systemen en hun staat van onderhoud vastgelegd. Opdrachtnemer is verantwoordelijke voor onderhoud en herstel van de aanwezige zaken.



4 Samenwerking en communicatie

4.1 Overlegstructuur en frequentie

Voor alle communicatie omtrent operationele werkzaamheden betreffende deze opdracht wenst Opdrachtgever contact te onderhouden met één contactpersoon namens Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer neemt een overzicht van de benodigde overlegvormen, aanwezigen, een agenda met voor een overlegvorm relevante onderwerpen en hun frequenties op in het Bedrijfsplan.

In ieder geval dienen de volgende overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats te vinden:

- 1 Een opstartoverleg bij aanvang contract tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en andere belanghebbende uitvoerende partijen;
- 2 De eerste twee maanden van de looptijd van de overeenkomst, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer indien nodig wekelijks overleggen over de opstart en de uitvoering van de overeenkomst;
- 3 Minimaal 1 x per kwartaal vindt tactisch overleg en afstemming plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
- 4 Minimaal 1 x per maand vindt operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever met betrekking tot onderhoudsaangelegenheden en bijzonderheden;
- 5 Minimaal wordt 2 x per jaar een evaluatiegesprek gevoerd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin onder meer het niveau van de dienstverlening en de financiële stand van zaken op basis van de begroting op de agenda staat. Evaluatieonderwerpen zijn onder meer de uitvoering van de opdracht conform het PvE, de rapportages, de actuele financiële situatie ten opzichte van de begroting, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.

Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het beleggen van de verschillende overleggen en verzorgt hiervan indien van toepassing binnen 7 dagen na de datum waarop een overleg heeft plaatsgevonden de verslaglegging. In overleg kan de frequentie van overleggen (tijdelijk) worden aangepast. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever telkens wanneer deze wijzigt een organogram met actuele contactpersonen en relevante telefoonnummers.

4.1.1 Bereikbaarheid Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer verstrekt de Opdrachtgever telkens wanneer deze wijzigt een organogram met actuele contactpersonen en relevante contactgegevens (minimaal telefoonnummers).

Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever dat in geval van calamiteiten een contactpersoon uit de eigen organisatie met kennis van het contract en de uitvoering van de opdracht te allen tijde telefonisch bereikbaar is.

Opdrachtgever zal de rapportages die Opdrachtnemer opstelt in het kader van de samenwerking controleren. Per half jaar stelt Opdrachtnemer een rapportage op waarin de bevindingen worden vastgelegd en toegelicht. Hierin wordt ook aandacht gegeven aan de mate waarin het de Opdrachtgever haar verplichtingen richting de Opdrachtnemer nakomt. De rapportage zal met Opdrachtnemer tijdens een evaluatieoverleg besproken worden. Jaarlijks zal Opdrachtgever – samenvallend met de rapportage over het vierde kwartaal – de score berekenen die volgt uit de formules in de SLA, waarmee bepaald kan worden of Opdrachtnemer de overeenkomst naar behoren heeft uitgevoerd, of dat er een boete opgelegd dient te worden.

4.2 Rapportagestructuur

4.2.1 Rapportage algemeen

Opdrachtnemer rapporteert eenmaal per (kalender)kwartaal. De rapportages zullen te allen tijde betrouwbare gegevens bevatten.

In de kwartaalrapportage wordt de gevraagde informatie geleverd over de maanden van het betreffende kwartaal en worden deze cumulatief opgebouwd zodat informatie over de voorgaande maanden in het betreffende jaar eveneens in de rapportage zijn opgenomen. De rapportage wordt in digitale en schriftelijk verwerkbaar vorm beschikbaar gesteld. In digitale vorm kan inhouden: per e-mail, met een bijgesloten document in een gangbaar formaat zoals MS Office of via een beveiligde website. Gegevens van een website moeten eenvoudig zijn te downloaden in een gangbaar formaat. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie uitsluitend bij Opdrachtgever bekend is. De met de kwartaalgegevens geleverde bestanden bevatten ook de gegevens over de voorafgaande maanden van het betreffende jaar. Zodoende wordt een database met gegevens over het gehele jaar opgebouwd. De opbouw begint bij aanvang van de opdracht. De rapportage toont, zodra dit mogelijk is, een vergelijking met de overeenkomstige gegevens van voorafgaande jaren. Deze is zo dat de Opdrachtgever eenvoudig kan zien hoe de gegevens van het lopende jaar zich verhouden tot die van voorafgaande jaren. Deze verplichting geldt niet voor het eerste jaar.

In de rapportage worden minimaal de volgende onderdelen uitgewerkt:

- Financiële gegevens;
- Personeel;
- Gebruik en beschikbaarheid van de Parkeervoorzieningen;
- Technische staat van Parkeervoorzieningen;
- Uitgevoerde en geplande, nog te verrichten werkzaamheden;

- Klantcontacten.

Wanneer tijdens de uitvoering van de opdracht Opdrachtgever de rapportage wenst aan te passen zal dit in overleg met Opdrachtnemer gebeuren.

4.2.2 Rapportage eisen

Opdrachtnemer draagt zorg voor rapportages aan de Opdrachtgever omtrent de uitvoering van activiteiten.

De eisen die aan de rapportage worden gesteld zijn:

- 1 Kwartaalrapportage dient eenmaal per kwartaal aan de opdrachtgever te worden overlegd, maximaal 30 kalenderdagen na afloop van ieder kalenderkwartaal.
en
- 2 Een Managementrapportage die eenmaal per jaar aan de opdrachtgever dient te worden overlegd, maximaal 30 kalenderdagen na afloop van het betreffende kalenderjaar.

Indien de Opdrachtgever vragen heeft aangaande de uitvoering van de opdracht, naast de hiervoor genoemde rapportages, dient de Opdrachtnemer deze terstond te beantwoorden.

4.2.3 Financiën

Opdrachtnemer rapporteert steeds tijdig over geaccordeerde werkbonden van leveranciers.

4.2.4 Gebruik en staat van de Parkeervoorzieningen

In verband met de capaciteitsplanning en controle op de werkzaamheden van de Opdrachtnemer wenst Opdrachtgever inzicht 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:

- 1 Het gebruik van de Parkeervoorzieningen, zoals ontwikkeling bezettingsgraad, gebruik abonnementen, bezetting kortparkeren, aantal parkeringen, fysiek gemeten bezettingsgraden;
- 2 Bijzonderheden ten aanzien van het gebruik van de Parkeervoorzieningen, zoals: verstoringen, illegaal gestalde voertuigen, oneigenlijk gebruik etc. ;
- 3 Operationele handelingen zoals aantallen: handmatige slagboomopeningen, slagboom vergrendelingen, slagboombreken en intercomoproepen;
- 4 Uitstraling Parkeervoorzieningen: vernielingen, vandalisme, graffiti, etc.;
- 5 Uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden;
- 6 Storingen aan apparatuur en installaties (onder andere de beschikbaarheid van PMS en PA en camera's);
- 7 Overige maatregelen, die op initiatief van Opdrachtnemer zelf zijn geïnitieerd;
- 8 Een overzicht waaruit de bedrijfstijd (zoals bedoeld in paragraaf 2.6.4) blijkt;

- 9 Een overzicht met bijzonderheden en/of adviezen aan de Opdrachtgever met betrekking tot het functioneren van de installaties.

4.2.5 Apparatuur

Opdrachtnemer dient van alle meldingen betreffende storingen aan Bedrijfsmiddelen een overzicht bij te houden. Dit geschiedt in een (digitaal)logboek, waarin per storing is vastgelegd:

- datum en tijdstip melding door klant of constatering door eigen medewerkers;
- apparaat en locatie;
- aard van de storing;
- ondernomen actie;
- tijdstip van gereedmelding;
- bijzonderheden.

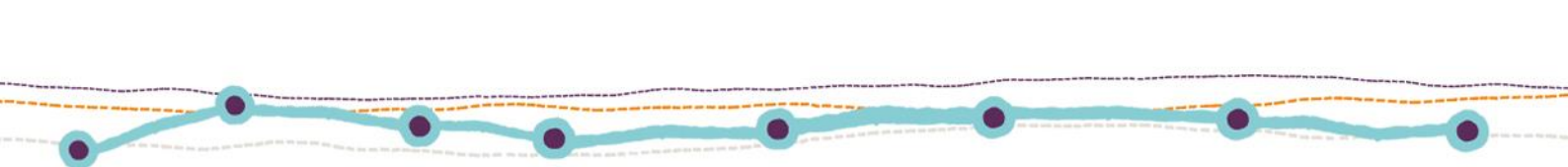
Het opstellen van storingsanalyses ter ondersteuning van het strategisch en tactisch niveau.

4.2.6 Klantcontacten

De Opdrachtnemer rapporteert aan de Opdrachtgever over het aantal en de aard van de klachten en signalen alsmede de wijze waarop deze zijn verwerkt. Klachtafhandeling (zie ook paragraaf 4.3) is tevens een onderdeel van het periodiek overleg. De Opdrachtnemer geeft als onderdeel van het te leveren Bedrijfsplan aan hoe hij met en signalen wil omgaan en daarover rapporteert. In overleg met de Opdrachtgever zullen deze afspraken worden vastgelegd.

4.3 Klachtenafhandeling

Afhandeling van klachten met betrekking tot het functioneren van de Parkeervoorzieningen vindt plaats door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij haar ingediende klachten zo spoedig mogelijk ter afhandeling aan Opdrachtgever worden doorgezonden. Afhandeling van klachten met betrekking tot het functioneren van personeel van de Opdrachtnemer worden per omgaande gemeld bij de Opdrachtgever voorzien van een concept beantwoording voor de klager. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer na afhandeling in kennis van de conclusie. Opdrachtnemer neemt alle ontvangen klachten (zowel schriftelijk als mondeling) op in het digitaal logboek.

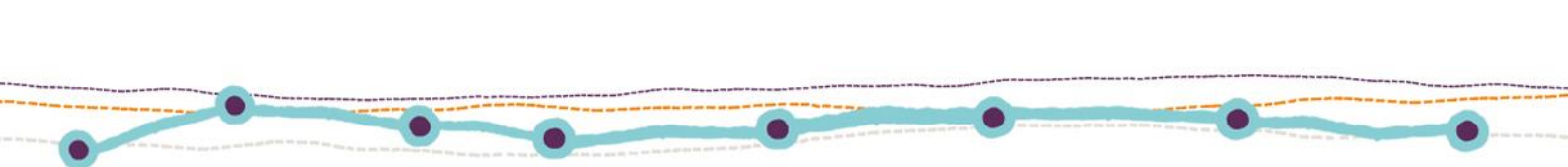


5 Monitoring dienstverlening

Opdrachtgever hecht grote waarde aan professioneel opdrachtgeverschap en zal de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking met Opdrachtnemer structureel en continu monitoren. Hiervoor zal de Opdrachtgever gebruik maken van de (concept) Service Level Agreement (SLA), welke als bijlage bij de Overeenkomst is opgenomen.

5.1 Service Level Agreement (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 in de aanbidding zal een Service Level Agreement (SLA) onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. In overleg kan deze SLA worden uitgebreid met andere onderdelen. De definitieve SLA wordt uiterlijk 31 december 2023 door Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In geval Opdrachtgever en Opdrachtnemer er niet tijdig in geslaagd zijn een definitieve SLA vast te stellen, zal de Opdrachtgever de definitieve SLA vaststellen. Bij de Overeenkomst is een concept van deze SLA opgenomen. Deze concept SLA kan worden uitgebreid met andere onderdelen.



6 Begrippenlijst/definities

Aanbestedingsdocumenten

Het geheel van documenten ten behoeve van deze aanbesteding.

Algemene Voorwaarden

De Algemene Voorwaarden behorende bij eenmalige parkeerovereenkomsten, welke gelden voor het gebruik van de Parkeervoorzieningen van de P+R Breukelen.

Bedienpost

Een in Nederland gelegen ruimte van waar vanuit met behulp van het PMS de PA en overige installaties van de Parkeervoorzieningen worden bediend en beheerd.

Bedrijfsmiddelen

Parkeervoorzieningen met daartoe behorende Parkeerapparatuur en technisch- en gebouwgebonden installaties (paragraaf).

Bedrijfsplan

Het plan waarin werkwijze van de organisatie van de Inschrijver voor de onderhavige opdracht staan beschreven en hoe de doelstellingen in de tijd binnen bepaalde beschreven richtlijnen behaald zullen worden.

Bijlage(n)

Document waar in het PvE naar wordt verwezen en dat een onlosmakelijk geheel van de Overeenkomst en het PvE vormt.

Calamiteit

Een situatie waarin de veiligheid van de parkeerders, voertuigen, gebouw of personeel in het gedrang komt. Hierbij moet gedacht worden aan meldingen van ongevallen, letsel, brand, overval en situaties waarin parkeerders in de Parkeergarage (lift) zijn opgesloten.

Digitaal logboek

Logboek, waarin alle voorkomende activiteiten en onvolkomenheden zijn omschreven en voorzien van foto's, 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);

Gegadigde

De natuurlijke of rechtspersoon die zich interesseert voor deelneming aan de Openbare procedure.

Inschrijver

De natuurlijke of rechtspersoon die een Inschrijving heeft gedaan.

Onderhoud

Verschillende niveaus van onderhoudswerkzaamheden worden als volgt geclassificeerd:

- 1 1e lijns onderhoud: werkzaamheden die uitgevoerd worden door bevoegde medewerker van de Opdrachtnemer
- 2 2e lijns onderhoud: werkzaamheden die uitgevoerd worden door de leverancier of gespecialiseerde externe partij op locatie

Opdrachtgever

De provincie Utrecht.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie de Opdracht in het kader van deze aanbesteding wordt gegund.

Operationeel beheer

Het samenstel van alle werkzaamheden, waaronder uitvoerende, technische en administratieve, zoals in dit PvE beschreven zijn.

Parkeerapparatuur (PA)

Apparatuur, bestaande uit snelvouwhekken, inrijterminals, uitrijterminals, slagbomen, vangpalen, voertuigdetectielussen of andere voertuigdetectiemethoden, toegangscontrolelezers, betaalautomaten (cashless), CCTV; intercomsysteem; een of meerdere kaartproductie eenheden voor het produceren van de in gebruik zijnde kaartsoorten met uitzondering van creditcards.

Parkeermanagementsysteem (PMS)

Managementcentrale bestaande uit software en hardware waarop deze software draait inclusief Interfaces voor de aansturing van Parkeerapparatuur en applicaties.

Parkeersysteem

Operationele Parkeerapparatuur in en op de Parkeervoorzieningen die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallen en die worden bestuurd door PMS.

Parkeervoorzieningen

De parkeergarage P1 en de parkeerterreinen P2 en P3 gelegen in de directe nabijheid van het NS Station Breukelen in de gemeente Breukelen welke door de Opdrachtnemer worden beheerd.

Producten

Producten die door de Opdrachtgever aan klanten met een parkeervraag worden aangeboden in de Parkeervoorzieningen, zoals kortparkeren, abonnementen e.d.

Service Level Agreement (SLA)

Onderdeel van het PvE waarin de kwaliteit van de dienstverlening wordt beoordeeld aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI's).

P+R Breukelen

De parkeergarage P1 en de parkeerterreinen P2 en P3 gelegen in de directe nabijheid van het NS Station Breukelen in de gemeente Breukelen.

Sleutelplan

Een registratiesysteem waarin alle voor het operationeel beheer noodzakelijke en in gebruik zijnde sleutels en de betreffende sleutelhouders zijn vastgelegd.

Transactieverwerker

De partij die elektronische betalingen van klanten verwerkt en voor storting van de betalingen op rekening van Opdrachtgever zorgt.

Bijlagen A & B

Tekeningen van het hoofdtrappenhuis van parkeergarage P1 separaat toegevoegd.



©2023, Spark B.V.

info@spark-parkeren.nl, 2266 AD Leidschendam

tel 070-317 70 05, fax 070-317 80 66

Behoudens de door de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit dit document worden verveelvoudigd (waaronder begrepen het opslaan in een geautomatiseerd gegevensbestand) of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Spark B.V.. Alle rechten voorbehouden.

All rights reserved. No parts of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without prior written permission of Spark B.V.

Aan de inhoud van dit document kunnen geen rechten worden ontleend. Spark B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voortvloeiend uit eventuele onjuistheid of onvolledigheid van de in dit document vermelde informatie.