

2e Nvl Garagebeheer P+R Breukelen

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	PVE par. 1.3.4 Datalijn	Is het voor Opdrachtgever werkbaar als er gebruik wordt gemaakt van een datalijn aan te leggen en beheert door Opdrachtnemer? Ervaring leert dat dit de veiligheid van het netwerk ten goede komt en eventuele verstoringen in netwerk sneller verholpen kunnen worden.	Opdrachtgever draagt zorg voor de aanwezigheid van het ISRA-punt in de Parkeergarage. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen samen welke van provider voor het garagebeheer gebruik gemaakt gaat worden en wie op naam van de Opdrachtgever deze provider contracteert.
8	PVE par. 2.3	Verzoek om normering respons meldkamer aan te passen naar een voor alle partijen beter meetbare vorm: '+75% binnen 15 seconden beantwoord'. Drie keer overgaan is geen vaste tijdseenheid.	Beantwoording van de intercomoproepen dient: in 75% binnen 10 seconden en 95% binnen 30 seconden plaats te vinden.
9	PVE 2.4 punt 10 Abonnementen	U geeft aan dat Opdrachtnemer terdege bewust moet zijn van omvang van aantal abonnementen en reserveringen. Kunt u aangeven hoeveel abonnementen Opdrachtgever verwacht uit te geven?	Inschrijver kan uitgaan van circa 150 individuele abonneenthouders (PvE 1.3.1). Een abonneenthouder kan meerdere abonnementen afnemen.
10	PVE 2.4 punt 10 Abonnementen	U geeft aan dat Opdrachtnemer terdege bewust moet zijn van omvang van aantal abonnementen en reserveringen. Kunt u aangeven of gebruikers de mogelijkheid krijgen om een kenteken te koppelen aan een abonnement? Zo ja, is Opdrachtgever dan akkoord dat iedere abonneenthouder jaarlijks 1 kentekenwijziging door mag geven en voor eventuele extra kentekenwijzigingen een vergoeding dient te betalen? Of is het aantal wijzigingen onbeperkt?	Abonneenthouders krijgen de mogelijkheid om aan een abonnement een kenteken als extra ParkeerID te koppelen. Bij de berekening van de vergoeding van de Boekhouding dient Inschrijver uit te gaan dat elke abonneenthouder gemiddeld 1x per jaar een kentekenaanpassing wenst.
11	PVE 2.4 punt 10 Reserveringen	U geeft aan dat er sprake zal zijn van reserveringen welke geboekt worden via de website van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient de financiële administratie te verrichten. Kunt u aangeven of er wel/niet rekening gehouden moeten worden met door klanten terug te vragen reserveringskosten omdat zij achteraf toch geen gebruik hebben gemaakt van de reservering?	Opdrachtgever wenst boekingen van reserveringen via de (website van) Opdrachtgever te laten verlopen. Opdrachtgever heeft zelf geen website. In geval van pre-bookingen van individuele voertuigen wordt in het geval van niet gebruik (no-show) de betaling in beginsel niet gerestitueerd. In geval van B2B reserveringen (uitrijkaarten, in oplages van minimaal 50 stuks) kan mogelijk achteraf niet de volledige waarde van de bestelling maar bijvoorbeeld de gemaakte parkeerkosten in rekening worden gebracht.
12	(Concept) Service Level Agreement	Graag opnemen dat indien Opdrachtgever een KPI meting om haar moverende redenen niet heeft uitgevoerd de score voor die gemiste meting op dat onderdeel automatisch 100% is.	Niet verrichte KPI metingen worden niet meegewogen in de score. Bij de beoordeling zal Opdrachtgever zich steeds baseren op een representatief beeld.

13	(Concept) Service Level Agreement art. 6.1 1 Rapportage	In het PVE wordt uitgegaan van kwartaal rapportages. In de KPI wordt echter uitgegaan van 2 door de Opdrachtgever te controleren maandrapportages. Graag bevestiging dat dit in de concept SLA onjuist vermeld is en dat definitieve SLA hierop aangepast zal worden.	Opdrachtgever wenst, om zich een goed beeld van de kwaliteit van de dienstverlening te vormen, gedurende het eerste half jaar maandelijks een rapportage te ontvangen. Wanneer de dienstverlening op niveau is zal de in het PVE beschreven frequentie worden aangehouden. Vanaf dit moment ontvangt Opdrachtgever kwartaalrapportages en een jaarlijkse managementrapportage. De kwartaal- en jaarrapportages zal Opdrachtgever beoordelen op hun tijdigheid, de jaarrapportage en minimaal twee van de kwartaalrapportages zal Opdrachtgever ook op juist- en volledigheid beoordelen.
14	(Concept) Service Level Agreement art. 6.1 4 Beschikbaarheid PA	Opdrachtnemer kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor de beschikbaarheid van de PA. Eventuele scores onder de 98% zijn vrijwel per definitie te herleiden naar gevallen van schade, uitblijven van reserveonderdelen, niet functioneren van systemen van derden (betaalterminals), niet kunnen achterhalen van dieperliggende oorzaak dan wel een leverancier die geen monteur beschikbaar heeft. Allen situaties die vallen onder 2 e lijns onderhoud. Verzoek om te bevestigen dat deze KPI in de definitieve versie van de SLA aangepast wordt naar een objectief meetbare en door Opdrachtnemer beïnvloedbare indicator.	Akkoord: het betreft de beschikbaarheid van de Apparatuur als gevolg van het niet (goed) verrichten door Opdrachtnemer van het 1e lijn onderhoud.
15	(Concept) Overeenkomst art. 4.2	Opdrachtgever wil de ruimte hebben om een boete op te leggen als bedrijfsplan niet conform haar wensen is. Graag toevoegen dat Opdrachtgever bij niet goedkeuren Opdrachtnemer schriftelijk zal informeren welke punten van het bedrijfsplan aangepast moeten worden en wat de tekortkomingen zijn.	Opdrachtgever zal in een dergelijk geval Opdrachtnemer schriftelijk informeren over de punten waarop het Bedrijfsplan aangepast moet worden.
16	(Concept) Overeenkomst art. 6.1	Graag toevoegen aan artikel: 'Voor zolang deze wijzigingen in alle redelijkheid en billijkheid tot eenzelfde werkbelasting voor Opdrachtnemer zullen leiden zal Opdrachtnemer deze werkzaamheden zonder aanpassing van de beheervergoeding verrichten.'	Akkoord: Eventuele door Opdrachtgever gewenste extra werkzaamheden kunnen door opdrachtnemer na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever separaat in rekening worden gebracht.
17	(Concept) Overeenkomst art. 7.1 punt 1	Laatste zin vermeldt Opdrachtnemer waar dit in onze ogen Opdrachtgever moet zijn. Vernemen graag of dit een juiste aanname is en artikel daarop aangepast wordt of niet.	Dit is juist. Aanpassing vindt plaats.

18	(Concept) Overeenkomst art. 7.1 punt 1	Graag 'concept Service Level Agreement' vervangen door 'definitieve Service Level Agreement'.	Dit is juist. Het betreft dan de definitieve SLA.
19	(Concept) Overeenkomst art. 8 punt 6	Een in onze branche gangbaar prijsindexcijfer betreft de 'CPI Alle huishoudens 2015=100'. De (Concept) overeenkomst vermeld echter: "Consumentenprijsindex (CPI), jaarmutatie, indexatiemaand: september, op basis van 2003 is 100, als gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)." Bij het opzoeken van deze index hebben wij geen eenduidige publicatie kunnen achterhalen. Kan u de URL aangeven van de website waar genoemde index gepubliceerd wordt? Dan wel een meer gangbare index hanteren?	Bij jaarlijkse prijsaanpassing zal de CPI reeks Alle huishoudens met als basisjaar 2015=100 worden gebruikt.
20	(Concept) Overeenkomst art 10 Boetebepaling	Dit boetebeding heeft geen enkele relatie met de uitvraag dan wel PVE. Staat ook niet in verhouding tot de mogelijke schade die opdrachtgever leidt bij een in de ogen van Opdrachtgever onvoldoende kwaliteitsniveau van de dienstverlening. De grondslag voor een op te leggen boete is in dit artikel ook zeer breed geformuleerd en heeft daarmee meer het karakter van een stok om de hond mee te slaan dan een corrigerende werking bij een verminderde dienstverlening. Daarnaast wordt niet aangegeven op welke wijze: - Opdrachtnemer geïnformeerd wordt over een eventuele tekortkoming; - een mogelijkheid krijgt haar dienstverlening aan te passen voordat boetebeding in werking treedt; - en wanneer boetebeding vervalt. Dringend verzoek om dit artikel te schrappen.	Opdrachtgever ziet wel degelijk een relatie tussen deze boete en de Opdracht. Bijvoorbeeld het geval waarin Opdrachtnemer werkzaamheden die niet via de SLA gemeten worden maar wel relevant zijn voor het beheer slecht of in zijn geheel niet nakomt. Bij het opleggen van een eventuele boete zal Opdrachtgever steeds redelijk zijn en onder meer schriftelijk communiceren. Zodra geconstateerd wordt dat de kwaliteit van de dienstverlening onvoldoende is zal Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld worden haar dienstverlening aan te passen.
21	(Concept) Overeenkomst art. 12 punt 1	Punt E t/m H betreffen indirecte schades en geen directe schades. Verzoek om deze artikelen te verwijderen.	Punt E komt te vervallen. De punten F t/m G komen, met uitzondering van de gevallen waarin het een gevolg is van bewust toedoen en/of bewuste nalatigheid van Opdrachtnemer, te vervallen.
22	(Concept) Overeenkomst art. 12 punt 4	Verzoek om laatste zin te laten vervallen. Opdrachtgever is exploitant en draagt het omzet risico. Opdrachtnemer kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor genoemde schadeposten.	Opdrachtgever is exploitant en draagt de met de exploitatie verbonden risico's waaronder indirecte schade. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de derving van inkomsten voor zover dit voortkomt uit een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming.

23	Prijsformulier - Staat van onderhoud Parkeervoorzieningen	Is het juist te veronderstellen dat de door Opdrachtnemer in te vullen bedragen leiden tot een jaarbedrag (en daaruit een maandbedrag) voor de schoonmaakactiviteiten dat vast staat en aan Opdrachtgever gefactureerd mag worden ongeacht de werkelijk gemaakte kosten? Voorbeeld: In geval van gladheidsbestrijding betekent dit dat in een gematigde winter minder gestrooid wordt en in een strenge winter vaker gestrooid wordt, maar dat de vergoeding voor deze activiteit in alle jaren gelijk is en onderdeel is van de vaste maandelijkse beheervergoeding. Correct?	Voor de posten "Schoonmaakonderhoud en onderhoud conform CROW niveau A" en het "Gebruik eigen verbruiksmiddelen" geeft Inschrijver de vaste vergoeding aan die zij hiervoor noodzakelijk acht en wenst te ontvangen. De grijze velden "Gladheidsbestrijding", "inzet veegmachine" en "Storingsopvolging" betreft achteraf verrekenbare posten. Opdrachtnemer maandelijks 1/12 deel van de Inschrijfprijs factureren. Via een verzamelfactuur kan Opdrachtnemer achteraf, vooraf schriftelijk door Opdrachtgever goedgekeurde, eventuele leveringen, afwijkingen in aantallen en/of meerwerk in rekening brengen. Bij structurele wijzigingen kan in Overleg met Opdrachtgever het vaste maandbedrag worden aangepast.
24	Prijsformulier - Technisch beheer van de Bedrijfsmiddelen	In prijsformulier wordt een uitsplitsing gemaakt naar regulier en moment van de dag/week. Is het de bedoeling dat Opdrachtnemer een vast bedrag per maand factureert voor de instandhouding van haar service op dit vlak (post 'regulier')? En aanvullend de werkelijke gemaakte uren voor storingsopvolging mag doorbelasten tegen de uurtarieven aangegeven in de prijsformulier? Of is het de bedoeling dat Opdrachtnemer een eigen inschatting maakt van de te verwachten kosten en met gebruik van de aangeboden invulvelden een berekening maakt om te komen tot een vaste jaarlijkse vergoeding waarmee zij alle storingen verhelpt en oplost ongeacht feitelijke aantal storingen? En derhalve maandelijks een vast bedrag voor storingsopvolging doorbelast (alle storingen afgekocht)?	In het prijsformulier heeft de post regulier betrekking op de vaste maandelijkse onderhoudswerkzaamheden. Voor o.m. de storingsopvolging is een schatting gemaakt (grijze velden) van het jaarlijkse aantal. In het eerste jaar zal de maandvergoeding gebaseerd worden op 1/12e deel van de Beheervergoeding (jaarbasis). Bij afwijking in deze posten worden jaarlijks achteraf de verschillen verrekend op basis van werkelijk gerealiseerde en in de rapportage weergegeven aantallen. Voor de posten "Gladheidsbestrijding" en "Inzet Veegmachine" geldt dat deze vooraf schriftelijk door Opdrachtgever goedgekeurd moeten worden.