



**gemeente
Haarlemmermeer**

Programma van Eisen (PvE)

Beheer parkeergarage P+R Hoofddorp

Kenmerk: 2022-401
Datum: 29 augustus 2023
Procedure: Europees, openbaar
Status: Definitief

1. Programma van eisen

De Gemeente stelt minimumeisen aan de uitvoering van de opdracht. Deze staan opgesomd in dit Programma van Eisen.

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een in het Programma van Eisen (PVE) gestelde eis volledig moet worden voldaan. Het niet volledig voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en de Inschrijver valt af (knock-out criterium).

Mocht inschrijver één of meerdere eisen ter discussie willen stellen, dan kan dit kenbaar gemaakt worden door een vraag of voorstel in te dienen in de Nota van Inlichtingen fase. Uitsluitel hierover wordt gegeven door middel van beantwoording in de Nota van Inlichtingen, welke leidend en bindend is voor de af te sluiten overeenkomst.

Inleiding

De Gemeente is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, vermarkten en exploiteren van parkeerproducten voor de P+R klanten. De Gemeente bepaalt op welke wijze de parkeerplaatsen gebruikt worden en welke doelgroepen tegen welke condities (onder andere tarief en maximale verblijfsduur) gebruik kunnen maken van de parkeergarage. De vertaling van het parkeerbeleid naar een werkbare beheeropgave is derhalve het prismaat van de Gemeente.

Opdrachtnemer dient het Operationele beheer van de Parkeergarage permanent, 7 dagen per week gedurende 24 uur per dag, te verzorgen. De parkeergarage is voorzien van apparatuur waarmee de toegangscontrole zowel lokaal in de parkeergarage als ook op afstand (via het internet) verzorgd kan worden.

De werkzaamheden van de parkeerbeheerder moeten primair gericht zijn op het zo goed mogelijk bedienen van de gebruikers door te zorgen voor een veilige, hele en schone parkeergarage en adequate serviceverlening aan de parkeerders. Verder dient de parkeerbeheerder te zorgen voor alle voorkomende ondersteunende werkzaamheden als administratie en rapportage, het adviseren van de Gemeente aangaande verbeteringen van de exploitatie.

De kerngegevens van de parkeergarage staan vermeld in bijlage 2 Kwantiteitenoverzicht.

Taakverdeling

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

De Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid over de operationele processen, welke in dit programma van eisen nader worden toegelicht:

Incentive

Als Opdrachtgever wil de Gemeente graag een inspanning van de Opdrachtnemer zien in het optimaliseren van het rendement van de parkeergarage en daarvoor een incentive instellen.

De Parkeergarage is deels bestemd voor gebruik door P+R reizigers en ook het hotel. In aanvulling hierop wenst de Gemeente de parkeergarage zo optimaal mogelijk te laten gebruiken door bijvoorbeeld potentiële, in het verzorgingsgebied van de parkeergarage, gevestigde functies. Hiervoor biedt de Gemeente aan Opdrachtnemer een van de gerealiseerde omzet afhankelijke incentive aan. Het Parkeermanagement Systeem (PMS) is geschikt voor de productie van verschillende parkeerproducten en de

Gemeente stelt de benodigde abonnement- en (eenmalige)parkeerkaarten en de vigerende tarieven ter beschikking.

Voor de verzorging van deze werkzaamheden kan Opdrachtnemer een percentage van de gerealiseerde totale jaaromzet boven een drempelbedrag (prijsspeil 2022) conform tabel 1 als vergoeding krijgen.

Wanneer het kortparkeertarief of ander tarief wordt aangepast, zullen onderstaande bedragen met hetzelfde percentage worden aangepast vanaf de datum van invoering van het nieuwe tarief.

Drempelbedrag	Percentage
tot € 600.000	0%
van € 600.000 - € 700.000	10%
> € 700.000	30%

Voorbeeld berekening:

Bij een gerealiseerde jaaromzet van € 715.000 krijgt Opdrachtnemer de volgende extra vergoeding:

- €0 - € 600.000 bonus € 0
- €600.000 - € 700.000 bonus € 10.000
- €700.000 - € 715.000 bonus € 4.500
- Totale bonus € 14.500

Omdat de parkeergarage deels specifiek gerealiseerd is voor P+R reizigers dient Opdrachtnemer hiermee bij het maken van afspraken rekening te houden.

Parkeerproducten

Er kan onderscheid gemaakt worden tussen de volgende parkeerproducten

- **P+R Openbaar Vervoer reizigers**

Parkeerders die gebruik maken van het openbaar vervoer komen, bij gebruik met aantoonbaar geldig vervoersbewijs, in aanmerking voor het P+R korting tarief (vastgesteld door de Gemeente).

- **Kortparkeren (parkeren zonder abonnement)**

Bezoekers kunnen kort parkeren.

- **Abonnementen**

Er zijn verschillende soorten abonnementen beschikbaar

- **Waardekaarten**

Voor organisaties/bedrijven bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van waardekaarten

- **Niet betalende parkeerders**

Sommige groepen gebruikers mogen gratis gebruik maken van de garage, de zogenaamde nultarieven zoals:

- Servicedienst en Parkeerbeheerder van P1 tijdens hun dienst;

- De Locatiemanager en Manager Operations en overige bezoekende medewerkers van P1 indien vooraf aangemeld;
- De Wegenwacht die een klant komt helpen;
- De politie die in de garage komt controleren;
- Reparateurs van apparatuur in de garage, bij achterlaten werk van een werk bon.

Opbrengsten.

Bij de parkeergarage worden op drie manieren opbrengsten gegenereerd, namelijk door:

1. kort parkeren;
2. abonnementen;
3. waardekaarten;

De opbrengsten uit PA (kort parkeren) van elektronische betalingen (creditcards, pinbetalingen, maestro (internationale pinbetalingen) worden direct door de transactieverwerker op de stichting derden-rekening Haarlemmermeer rekening van de Gemeente bijgeschreven.

De opbrengsten uit abonnementen en waardekaarten worden maandelijks verrekend door de opdrachtnemer met de Gemeente conform beschreven in Programma van Eisen.

	Algemene eisen dienstverlening
1.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de opdracht in overeenstemming met het Programma van Eisen en alle in de aanbestedingsleidraad benoemde voorwaarden. De Opdrachtgever houdt zich het recht voor om tussentijds aanpassingen te verlangen, wanneer gewijzigde omstandigheden hierom vragen;
2.	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/onderaannemers) ingezette personen;
3.	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.
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.	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;
7.	De Opdrachtnemer zal zich bij de uitoefening van zijn dienstverlening te allen tijde houden aan de Nederlandse wetgeving en de daaruit voortvloeiende voorschriften;
8.	De voertaal van alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is te allen tijde Nederlands;

9.	Alle kosten die verband houden met de uitvoering van dit PvE en overige aanbestedingsdocumenten zijn voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij nadrukkelijk anders vermeld.
10.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan deze in omvang toenemen of juist minder worden. Teneinde de beoogde continue en constante kwaliteit in haar parkeerdienstverlening te kunnen blijven bieden, wenst Opdrachtgever de mogelijkheid om wijzigingen aan te brengen in het takenpakket en de te beheren Parkeergarage. Daarnaast kan hij verzoeken om (tijdelijke) extra personeelsinzet. Opdrachtnemer is gehouden aan verzoeken voor wijzigingen binnen redelijke termijn gehoor te geven. Verrekening vindt plaats tegen de in de gesloten overeenkomst geldende condities.
Instructie en bezetting medewerkers	
11.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van voldoende medewerkers voor de uitvoering van de werkzaamheden overeenkomstig de gestelde eisen.
12.	Opdrachtnemer stelt een volledige werkinstructie op voor de in te zetten medewerkers. Deze instructies maken deel uit van het Bedrijfsplan (zie ook eis 94). Uit de werkinstructie blijkt dat de medewerkers die de beheerderruimte bemensen en toezicht houden op de parkeergarage in alle voorkomende situaties zodanig handelen dat de parkeergarage optimaal functioneert en de parkeerder maximale service krijgt;
13.	Opdrachtnemer 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 parkeergarage gewaarborgd is, tijdens alle uren dat de beheerderruimte bezet is;
14.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een zodanige bezetting dat continu alle voorkomende, voor het functioneren van de parkeergarage en de veiligheid van de gebruikers noodzakelijke werkzaamheden kunnen worden verricht binnen de hierna vermelde responstijden;
15.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een dusdanige bezetting dat de schoonmaakwerkzaamheden steeds bijtijds en van voldoende kwaliteit kunnen worden uitgevoerd;
16.	Responstijden: - Tussen 07:00 – 21:00 uur dient een medewerker uiterlijk binnen 15 minuten na het toezeggen via de intercom aan de klant in de parkeergarage aanwezig te zijn; - Tussen 21:00 uur – 07:00 uur dient een medewerker uiterlijk binnen 30 minuten na minuten na het toezeggen via de intercom aan de klant in de parkeergarage aanwezig te zijn; - Opdrachtnemer dient oproepen via intercom en/of telefoon in alle gevallen binnen 30 seconden aan te nemen (24/7). Opdrachtnemer dient elke melding/oproep op te nemen in het digitale logboek voorzien van de daadwerkelijke responstijd.
17.	Het parkeren door medewerkers van Opdrachtnemer ten behoeve van hun functie uitoefening is mogelijk in de parkeergarage. Het parkeren door medewerkers buiten de werktijden is nadrukkelijk niet toegestaan. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van alle parkeerhandelingen door haar medewerkers en levert dit op eerste verzoek aan Opdrachtgever ter controle.
18.	Met de opdrachtnemer worden afspraken m.b.t. communicatie en contactpersonen vastgelegd in een DAP. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de DAP.
Dagelijks beheer	

19.	De opdrachtgever moet in het kader van het dagelijks beheer alle werkzaamheden uitvoeren die logischerwijs verband houden met en nodig zijn om de parkeergarage optimaal te laten functioneren. Dat wil onder meer zeggen dat de parkeergarage voldoet aan het criterium “veilig, heel en schoon”.
20.	Opdrachtnemer verzorgt zelf de aanwezigheid van materialen en uitrusting (gereedschappen, schoonmaakartikelen, schoonmaakmachines etc.) die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden; (zie bijlage 3 lijst van materialen).
21.	Beheertijden Openingstijden Bemensingstijden Op basis van bovenstaand schematisch weergegeven tijdvenster worden de hierna volgende eisen gesteld:
22.	Gedurende beheertijden (= 7 dagen per week, 24 uur per dag) is Opdrachtnemer permanent verantwoordelijk voor de verzorging van het volledige Parkeergaragebeheer;
23.	Gedurende beheertijden dient Opdrachtnemer alle intercomoproepen (op afstand) vanuit de Parkeervoorziening te ontvangen en in behandeling te nemen;
24.	Gedurende Bemensingstijden kan de dienstdoende beheerder vanuit de Beheerdersloge het beheer verzorgen maar het permanent doorschakelen van de intercom, zodat de beheerder flexibel ingezet kan worden, is toegestaan;
25.	Gedurende Bemensingstijden is het de beheerder ten behoeve van de uitvoering van het Parkeergaragebeheer toegestaan de Beheerdersloge te verlaten. Hiervoor kan de bediening van de intercom en het PMS worden doorgeschakeld naar een door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde GSM/mobiele telefoon.
26.	Gedurende Bemensingstijden zal de Opdrachtnemer voldoende medewerkers beschikbaar stellen om minimaal één van haar medewerkers fysiek in de Parkeervoorziening aanwezig te hebben en de werkzaamheden overeenkomstig de gestelde eisen uit te voeren: De bemensingstijden zijn: 7 dagen per week van 10:00 – 18.30 uur ;
27.	In het geval waarin de lengte van de Bemensingstijd leidt tot elkaar opvolgende diensten, dan dient de Opdrachtnemer er voor zorgen te dragen dat de elkaar opvolgende diensten minimaal op elkaar aansluiten zodat de Parkeervoorziening gedurende Bemensingstijden permanent bemest is
28.	Gedurende Openingstijden is het voor alle parkeerders mogelijk om de Parkeervoorziening in en uit te rijden. Buiten Openingstijden is het alleen voor abonneementhouders (met een voldoende parkeerrecht) de Parkeervoorziening in- en uit te rijden. De huidige Openingstijden zijn weergegeven in onderstaande tabel 1. Openingstijden Maandag t/m zondag 00:00 uur - 24:00 uur <i>Tabel 1: Openingstijden</i>

29.	Parkeerders moeten gedurende Beheertijden met gebruik van hun Product de Parkeervoorziening kunnen binnen treden om vervolgens met hun voertuig de Parkeervoorziening te kunnen verlaten.
30.	Taken die opdrachtnemer moet uitvoeren, zijn in ieder geval onder meer (niet uitputtend): 1. Klanten te woord staan door middel van het afhandelen van intercom-oproepen Te allen tijde dient communicatie via de intercom met klanten verzekerd te zijn (zie eis 23), 2. Afhandelen van klacht- en/of storingsmeldingen over de werking van apparatuur en installaties of de toestand van de parkeergarage; 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. Controle op de aanwezigheid van voldoende uitrijdkaarten en kwitantiekaartjes in de PA. 5. Signaleren en afhandelen van storingen aan installaties; 6. Controle op het correct gebruik van de parkeergarage; 7. Uitvoeren en afhandelen van 1e lijns storingen (zie ook eis 54); 8. Indien nodig 2e lijn inschakelen voor afhandelen storingen en gebreken; 9. Het zo nodig aansturen van onderhoudsdiensten en controleren van de correcte uitvoering van werkzaamheden; 10. Coördineren van uit te voeren gebouwonderhoud en ontvangen en toegang verlenen aan de betreffende onderhoudsmedewerkers. 11. Alle overige voorkomende werkzaamheden die logischerwijs verband houden met het functioneren van de parkeergarage 12. In opdracht van Opdrachtgever en de door hem opgestelde procedure het verzorgen van de kaartproductie zoals het aanmaken van abonnementskaarten, in- en uitrijkaarten, kwitanties en dergelijke. Opdrachtnemer dient zich nadrukkelijk bewust te zijn van de omvang van het aantal abonnement. 13. In opdracht van Opdrachtgever het uitvoeren van aanpassingen aan de instellingen van het PMS, zoals het aanpassen van parkeertarieven, invoeren van nieuwe producten en dergelijke. Opdrachtnemer neemt na opdrachtverstrekking door Opdrachtgever hiervoor zelf contact op met de PMS leverancier. 14. Wekelijks fysiek meten van de werkelijke bezettingsgraad ter controle van hetgeen wordt aangegeven door het PMS.
	Beheerdersruimte
31.	De Opdrachtnemer kan gebruik maken van de beheerdersruimte. De beheerdersruimte biedt de volgende mogelijkheden: 1. Bediening van de PA met het PMS. Hiermee kunnen de alle voorkomende taken worden verricht, zoals bediening in- en uitritterminals en betaalautomaten van de parkeergarage. 2. Intercomverbinding. Er is een spreek-luisterverbinding met alle terminals, betaalautomaten en de lift. 3. Camerabeelden. Er is een beeldverbinding met alle in- en uitritterminals, deurlezers en enkele rijbanen.. Voor de bovengenoemde datagebruik en communicatiediensten zal een internetverbinding met voldoende bandbreedte naar een binnen Nederland door Opdrachtnemer te bepalen locatie door Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Het bereik van deze lijn is Nederland. De bediening van deze apparatuur is volledig webbased.
32.	Opdrachtgever stelt de locatie om niet beschikbaar aan Opdrachtnemer. De

	locatie is voorzien van de noodzakelijke apparatuur en basis inventaris voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Bij oplevering van de beheerderruimte wordt van de staat van onderhoud en de aanwezige inventaris een proces verbaal opgemaakt. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onderhoud en herstel van de aanwezige inventaris. Bouwkundige aanpassingen aan de genoemde locaties is slechts mogelijk na overleg en met toestemming van Opdrachtgever. Het gebruik van geestverruimende middelen (zoals bijv. drank en drugs) en roken in de beheerderruimte en de parkeergarage is niet toegestaan.
	Controle en toezicht
33.	Toezicht door middel van camera's De camerabeelden dienen bij meldingen te worden bekeken en geanalyseerd vanuit de Meldpost van de Opdrachtnemer. Voor wat betreft het bekijken, opslaan, uitgeven van beeldmateriaal geldt, dat de Opdrachtnemer ervoor moet zorgdragen dat voldaan wordt aan de wettelijke vereisten.
34.	Opdrachtgever controleert minimaal 2 keer week de volgende zaken: 1. Staat van bebording en bewegwijzering; 2. Staat van de camera's en eventueel wegnemen van opnamebelemmeringen; 3. Staat van verlichting in de beheerruimte (manco's melden bij de gebouwbeheerder); Staat van het gebouw of terrein en daarmee verbonden installaties; 4. Gebruik volgens de voorschriften, zoals: - illegaal gestalde voertuigen; - voertuigen die langer staan dan de overeengekomen parkeerduur; - onbevoegd aanwezige personen. 5. Aanwezigheid van vervuiling (kwaliteit schoonmaakwerkzaamheden); 6. door het PMS; 7. Staat van markeringen en afzettingen; 8. Controle op overige gebreken en onregelmatigheden.
35.	Gebreken of afwijkingen worden zoveel mogelijk direct na constatering door Opdrachtnemer opgelost. Waar dit niet direct mogelijk is, gelden de termijnen zoals genoemd in tabel 2 bij eis 57.
36.	Opdrachtgever dient bijzonderheden (afwijkingen ten opzichte van de gewenste situatie - de gestelde norm - alsmede de genomen corrigerende maatregel) vast te leggen en deze bijzonderheden moeten in maandelijkse rapportage worden vermeld.
37.	Spoedeisende zaken (bijvoorbeeld de veiligheid betreffende) moet direct door Opdrachtnemer worden gemeld.
	Handelen bij incidenten
38.	De Opdrachtnemer is de eerste die te maken zal krijgen met incidenten rondom of in de parkeergarage. Hieronder wordt verstaan het plaatsvinden van onverwachte gebeurtenissen die het normale functioneren van de parkeergarage en/of het welbevinden en de veiligheid van personen in gevaar kunnen brengen. Voorbeelden zijn: stremmingen, ongeval, ontstaan van letsel, brand, overval, of alarmmeldingen die tot ontruiming moeten leiden. De Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen alle nodige handelingen verrichten om het incident zo goed mogelijk af te wikkelen en het incident direct te melden bij de Opdrachtgever.
39.	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.
	Sleutelbeheer
40.	De Opdrachtgever zorgt voor de levering van voldoende sleutels voor de uitvoering van de werkzaamheden, de toegang voor daarmee verband houdende ruimtes en voor de verwerking van parkeergelden. Het aantal en soort sleutels wordt in overleg nader bepaald. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat sleutelbeheer van de geleverde sleutels en stelt een sleutelplan op. Het sleutelplan wordt onderdeel van het op te stellen Bedrijfsplan. Bijzondere aandacht dient daarbij het sleutelplan van de PA te krijgen.
	Schoonmaakwerkzaamheden
41.	De Opdrachtgever hecht zeer aan het schoon zijn van de parkeergarage en bijbehorende publieksruimten. De Opdrachtnemer moet alle schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren en pro-actief optreden om verbeteringen van het schoonmaakniveau te bewerkstelligen. De Opdrachtnemer kan de schoonmaakwerkzaamheden door het aanwezige personeel uit laten voeren, dan wel uitbesteden aan een (gespecialiseerde) derde partij. Bij uitbesteding blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een ordentelijke uitvoering en de controle daarop.
42.	Opdrachtnemer dient de schoonmaak te verrichten conform de “specificatie van de uit te voeren schoonmaakwerkzaamheden en de frequentie” (bijlage 1) Schoonmaakwerkzaamheden) Afwijking hiervan is slechts na instemming van de Opdrachtgever mogelijk.
43.	De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat: 1. De bezoekersstroom continu is, hierdoor is geen sprake van een vrije werkvloer. Het afzetten van vloeren is gedeeltelijk mogelijk, mits overeengekomen waarschuwborden worden geplaatst; 2. Storende activiteiten, waarbij hulpmiddelen als veegmachines, schrobmachines, hoogwerkers en ladders nodig zijn, in de daluren moeten plaatsvinden.
44.	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 beperking van milieubelasting. Er dient gebruik gemaakt te worden van milieusparende schoonmaakmiddelen en waar mogelijk van hervulbare verpakkingen. Daarnaast moet water efficiënt gebruikt worden.
45.	De Opdrachtnemer 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.
46.	Opdrachtnemer zorgt zelf voor de benodigde apparatuur voor het reinigen van de parkeervloeren. Behandeling van de vloeren dient conform instructies c.q. garantiebepalingen van de leverancier plaats te vinden.
	Gladheidbestrijding
47.	Indien sneeuw blijft liggen op de voor voertuigen toegankelijke delen van de parkeergarage inclusief toeritten dient de Opdrachtnemer de sneeuw direct te verwijderen en betreffende delen sneeuwvrij te houden.
48.	Bij gladheid op parkeerdekken, parkeerterreinen en stoepen direct grenzend aan de parkeergarage door sneeuw en/of ijsel dient Opdrachtnemer na constatering dan wel

	melding hiervan direct te zorgen voor gladheidbestrijding (24/7). Opdrachtnemer dient zelf voor, voor dit doel geschikte veeg- en strooimiddelen/materialen te zorgen.
49.	Indien sprake is van gladheid in of rond de parkeergarage door lekkende olie of gladheid door andere vloeistoffen veroorzaakt, dient Opdrachtnemer na constatering of melding hiervan direct te zorgen voor gladheidbestrijding door middel van het schoonmaken van de rijbanen met daarvoor geschikte schoonmaakmiddelen en/of absorptiekorrels.
	Technisch beheer van bedrijfsmiddelen
50.	Het gebouw, het terrein en de gebouwgebonden installaties zijn eigendom van de Opdrachtgever en deze draagt daarmee zorg voor het technisch 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 bij de desbetreffende leveranciers en dient te controleren of daadwerkelijk actie wordt ondernomen.
51.	Ten aanzien van de PMS en PA (met uitzondering van de laadpalen) geldt dat Opdrachtnemer het systeem periodiek moet testen op volledige en juiste werking en verantwoordelijk is om 1 ^e lijn storingen op te lossen.
52.	De Opdrachtgever heeft een onderhoudsovereenkomst afgesloten met de leverancier van de PMS en de PA voor 2 ^e lijn preventief en correctief onderhoud. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoerend technisch beheer van PMS en PA en neemt daartoe met betrekking tot de uitvoering van het onderhoudscontract de plaats in van de Opdrachtgever. Zie hiertoe ook de lijst met materialen en middelen (Bijlage 3)
53.	In het kader van het uitvoerend technisch beheer van de PMS en PA, moet de Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uitvoeren: 1. Testen, signaleren, registreren en melden en waar mogelijk verhelpen van storingen of gebreken; 2. Het 1e lijn preventief en correctief onderhoud (zie ook eis 55); 3. Plannen, coördineren en toezichtcontrole op onderhouds- en modificatiewerkzaamheden; 4. Werkorderbeheer van onderhouds- en modificatiewerkzaamheden; 5. Kwaliteitscontrole op verrichte werkzaamheden; 6. Begeleiden van onderhoudswerkzaamheden door de leverancier; 7. Adviserende rol met betrekking tot verbeteringen, modificaties, vervanging; 8. Het opstellen van storingsanalyses ter ondersteuning van het strategisch en tactisch niveau.
	1^e en 2^e lijnsonderhoud en storingsonderhoud
54.	In het kader van het 1 ^e lijnsonderhoud moet de Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uitvoeren : 1. preventieve onderhoudswerkzaamheden volgens voorschrift van de leverancier; 2. Planning ten behoeve van het preventieve onderhoud; 3. 1e lijn correctieve werkzaamheden (storingsherstel) volgens voorschrift van de leverancier. Beheersmatige werkzaamheden Het op juiste wijze: 4. (vergrendeld) openen/sluiten van fysieke afsluitingen (o.a. slagbomen, speedgates en deuren); 5. Buiten bedrijf en in bedrijf stellen van systeemcomponenten (o.a. betaalautomaat); 6. Bedienen van het intercomsysteem en portofoonsysteem;

	7. Controleren, instellen en eventueel corrigeren van de instelbare parameters; 8. Aansturen van verkeerssignaleringen; 9. Controleren van telstanden (parkeerplaatsen, abonnementsplaatsen, etc.), alsmede de interne en externe Volsignalering; 10. Aanmaken van de in het systeem ingestelde tickets (o.a. kortparkeerkaart, verloren kaart, dagkaarten, abonnementen, etc.); 11. Controleren van parkeerkaarten en abonnementskaarten; 12. Controleren van de status van componenten; 13. Controleren op onregelmatigheden in het systeem via de software; 14. Uitvoeren van het uitschakelen alsmede het heropstarten van systeemcomponenten; 15. in het kader van de uitvoering van de Opdracht ,bekijken van live video-beelden 16. Bewaken van de beschikbaarheid van camerabeelden 17. Zorgen te allen tijde voor aanwezigheid van voldoende uitrijkaarten en kwitanties in de PA; 18. Bewaken van de tijdige en juiste afhandeling van storingsherstel door de leverancier; 19. Zorgen 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. Onderhoudswerkzaamheden: hardwarematig Het op juiste wijze en met de juiste middelen/gereedschappen: 20. Opheffen van kaartklemmingen / stuwingen; 21. Uitwisselen van een mechaniek; 22. Het (her)monteren, bevestigen en afstellen van slagboomarmen, incl. eindkappen en lamphouder; 23. Controleren van de status van de onderdelen van het PMS en het resetten daarvan; 24. Vervangen van inktpatronen, bonrollen, tickets; 25. Vervangen van bereikbare lampen. (betaalautomaat, verkeerslicht, rijbaansignalering) Onderhoudswerkzaamheden: schoonmaak 26. Het met door de leverancier voorgeschreven en hiertoe geëigende onderhoudsmiddelen reinigen van behuizingen van slagbomen, speedgates, terminals, camera's deurlezers, betaalautomaten etc. (incl. displays, camerabehuizing/lenzen, RVS- en kunststofdelen). 27. Buitenzijde van PC toebehoren 28. Mechanieken, acceptoren, betaalterminals en het wegnemen van belemmeringen voor het maken van video-opnames. Het 2^e lijns onderhoud omvat hetgeen in niet onder 1^e lijns onderhoud is omschreven.
55.	Opdrachtnemer dient alle meldingen betreffende storingen aan Bedrijfsmiddelen direct vast te leggen in een digitaal logboek. Het betreft storingen en onvolkomenheden aan de volgende bedrijfsmiddelen: 1. PMS en PA; 2. camera's en videosysteem;

	3. parkeergarage (bouwkundig en civieltechnisch); 4. oplaadapparatuur voor elektrische voertuigen; 5. bebording en signalering; 6. verlichting; 7. brandmelding en brandbestrijding; 8. verwarming en ventilatie in de loge; 9. liften; 10. alarmeringen op bedrijfsmiddelen (waaronder deuren en warmtebeveiliging technische ruimtes); 11. overige gebouwgebonden installaties zoals airconditioning; 12. ontruimingsinstallaties; 13. ICT-netwerken. Mochten er bedrijfsmiddelen worden toegevoegd dan komen die ook onder deze eis te vallen. a. De Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van storingen. 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; • bijzonderheden. Opdrachtnemer dient een voorstel te doen voor de inrichting van het digitaal logboek.
56.	Opdrachtnemer dient van alle onderhoud een overzicht bij te houden in het digitale logboek, waarin per onderhoud is vastgelegd: • datum en tijdstip van het onderhoud; • apparaat en locatie; • ondernomen actie; • staat van het apparaat; • bijzonderheden

Tabel 2 prioriteiten betreffende storingsafhandeling

prioriteit	Omschrijving	inschakelen 1 ^e lijn na melding	inschakeling 2 ^e lijn, na vastlegging storing of gebrek
1	Alle storingen die te maken hebben met de veiligheid van mens en dier. Bijvoorbeeld: het bevrijden van personen uit lift of deur	10 minuten	30 minuten
2	Alle storingen die te maken hebben met beveiliging en alle storingen aan bedrijfsmiddelen en die een directe relatie hebben met de operationele bedrijfsvoering en/of commerciële bedrijfsvoering waar weinig of geen back-up of terugval mogelijkheden zijn gecreëerd. Hieronder valt ook de vluchtwegbebording.	15 minuten	2 uur

	3	Alle storingen aan bedrijfsmiddelen en die een directe relatie hebben met de operationele bedrijfsvoering en/of commerciële bedrijfsvoering waar voldoende back-up of terugval mogelijkheden zijn.	1 uur	3 uur
	4	Alle storingen aan bedrijfsmiddelen die niet in prioriteit 1 t/m 3 vallen	8 uur	96 uur
57.	Benoemde prioriteiten (tabel 2) zijn gebonden aan bedrijfsmiddelen of onderdelen daarvan. Opdrachtnemer moet elke verstoring of melding direct met de juiste prioriteit vastleggen 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			
58.	Het PMS en de PA voor de parkeergarage is geleverd in 2021 door IP-Parking. Met de leverancier is een 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; Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor de leverancier. In samenwerking met de leverancier plant Opdrachtnemer het preventief onderhoud en zorgt voor het inschakelen van de onderhoudspartij voor correctief onderhoud. De Opdrachtgever zal de leveranciers van de installaties in kennis stellen van het feit dat de Opdrachtnemer aanspreekpunt wordt voor onderhoud en storingsmelding en de kwaliteit en snelheid bewaakt van het afhandelen van storingen en onderhoud.			
59.	Vereiste prestaties gesteld aan het 1. Storingsherstel a. Indien de storing (prioriteit 1 t/m 3) niet opgelost kan worden binnen 2 uren, dient Opdrachtnemer adequate maatregelen te nemen om het veilig functioneren van de parkeergarage mogelijk te maken;			
60.	Overige bedrijfsmiddelen, zijnde de in het Programma van Eisen benoemde bedrijfsmiddelen 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 overeenkomst aan Opdrachtnemer een overzicht van alle onderhoudsdiensten waarmee overeenkomsten zijn gesloten, de voorwaarden en contactgegevens.			
Administratie en geldstromen				
61.	De parkeergarage is voorzien van een cashless parkeersysteem. Het elektronisch betalingsverkeer hiervan wordt ingericht door de Opdrachtnemer.			
62.	Administratieve werkzaamheden met betrekking tot de verwerking van de geldstromen en opdrachten en inkopen bij leveranciers maken onderdeel uit van opdracht. Hierbij hanteert Opdrachtgever de in de volgende eisen beschreven uitgangspunten. Opdrachtnemer neemt in			

	het op te stellen Bedrijfsplan de procedures op waaraan de administratieve organisatie zal voldoen.
63.	Parkeerproducten Opdrachtnemer moet zorgen voor een website waar alle parkeerproducten en tarieven worden vermeld en toegelicht. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgdragen dat ieder product snel en eenvoudig via de website van Opdrachtnemer wordt afgesloten en betaald. Opdrachtnemer moet zorgen voor behandeling van de aanvragen en de betaling van abonnementen en waardekaarten via zijn webshop. De abonnementen en waardekaarten worden via de webshop van de opdrachtnemer uitgegeven. De opdrachtnemer dient de waardekaarten uit te printen en zorg te dragen voor ondertekening van en ontvangstformulier. Opdrachtnemer zorgt tevens voor een duidelijke instructies voor het gebruik van de waardekaart.
64.	De opbrengsten uit abonnementen en waardekaarten worden maandelijks verrekend. De opdrachtnemer maakt maandelijks een voorschot van de verwachte omzet van de abonnementen en waardekaarten over naar de Opdrachtgever. Deze verwachting is gebaseerd op de omzet in de maanden daarvoor. Per maand vindt een verrekening plaats van het voorschot met de werkelijke omzet. Aan het einde van het jaar ontvangt de Opdrachtgever een overzicht met de werkelijke omzet. Het verschil met de voorschotten wordt geboekt (incl. btw). Elk kwartaal vindt btw-afdracht plaats.
65.	Hiervoor dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van de gebruiksgegevens van alle abonnees. Bij facturering moeten de rekeninggegevens van de gemeente Haarlemmermeer worden gebruikt. De Opdrachtgever krijgt ten behoeve van de administratieve controle inzage in alle facturatiegegevens.
66.	<i>Uitgaven</i> Betalingen - verband houdend met de parkeerexploitatie - worden door de Opdrachtgever verricht op basis van bevestigde opdrachten. Opdrachtnemer is gemandateerd tot betalingen van maximaal EUR 1000,-, die per kwartaal moeten worden verantwoord. Andere betalingen aan derden in verband met leveranties of onderhoudswerkzaamheden worden betaalbaar gesteld na accordering door Opdrachtgever. De eventueel door de Opdrachtnemer verkregen kortingen bij aanschaf van diensten en materialen (bijvoorbeeld kwantumkortingen e.d.) komen ten gunste van de Opdrachtgever. Verantwoording vindt plaats via de maandrapportage.

67.	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 Administratieve Organisatie en de Interne Controle (AO/IC) worden uitgevoerd conform door de Opdrachtnemer is beschreven; Dit wordt door opdrachtnemer opgenomen in het bedrijfsplan. 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 Parkeergarage 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. (incl. abonnementsgegevens) 5. Opdrachtnemer levert jaarlijks kosteloos een accountantsverklaring over het afgelopen kalenderjaar in het eerste kwartaal van het nieuwe jaar. 6. Betreffende de controle van geldstromen geldt dat: - Elektronische betaaltransacties (pin en creditcard) 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. 7. De Opdrachtnemer heeft jaarlijks een bijeenkomst met functionarissen van de Opdrachtgever. Tijdens deze bijeenkomst geeft Opdrachtnemer inzicht in de (financiële)beheersing van de administratie en incasso parkeergelden P&R-garage. De Opdrachtnemer dient maximaal 1 dag te reserveren voor deze bijeenkomst. Voorafgaande aan de bijeenkomst vindt afstemming plaats over de daadwerkelijke invulling en welke documenten door functionarissen van de Opdrachtgever worden ingezien.
	Commerciële nevenactiviteiten
68.	Commerciële nevenactiviteiten, zoals bijvoorbeeld de exploitatie van vending machines e.d. door de Opdrachtnemer zijn niet toegestaan.
	Organisatie en middelen
69.	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.
70.	Opdrachtnemer dient zich maximaal in te spannen om onnodig verloop, anders dan op grond van vertrek / ontslagname op eigen verzoek, van zijn personeel tot een minimum te beperken.

	Personeel dat door Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze overeenkomst wordt ingeschakeld en in dienst is van een onderaannemer, wordt voor de uitvoering van deze overeenkomst tot het eigen personeel van Opdrachtnemer gerekend.
	Opleiding en vaardigheden personeel
71.	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.
72.	Parkeermedewerkers vormen 'het gezicht' van de parkeerlocatie en zijn zowel het eerste als het laatste contact dat de personen met de Gemeente 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.
73.	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. Minimaal MBO werk- en denkniveau.
74.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle bij hem voor de Opdrachtgever werkzame medewerkers bij aanvang van de inzet over een recente (niet ouder dan drie maanden) Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikken. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze VOG's op te vragen bij Opdrachtnemer. De Opdrachtgever behoudt het recht om inzet van medewerkers te weigeren als er bij hem gerede twijfel bestaat over de integriteit van de betrokken medewerker.
75.	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.
76.	Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat alle van toepassing zijnde voorschriften en procedures door het personeel worden nagekomen. Het personeel van Opdrachtnemer dient voor de haar opgedragen werkzaamheden gekwalificeerd te zijn en in het bezit te zijn van de wettelijk vereiste (vaardigheids)bewijzen. 1. Opdrachtnemer staat er voor in dat elk personeelslid, voor zover vereist, in het bezit is van een werkvergunning, evenals van andere eventueel voor het verblijf en de dienstuitoefening vereiste vergunningen en wettelijk vereiste papieren; 2. Continue dient minimaal één operationele parkeermedewerker in het bezit te zijn van een BHV diploma; 3. Medewerkers die ingezet worden bij het 1e lijn onderhoud van het PMS, PA en de overige installaties dienen een door de leverancier voorgeschreven training voor de betreffende werkzaamheden gevolgd te hebben; 4. Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen herkenbaar te zijn aan representatieve bedrijfskleding v.v. bedrijfsnaam of -logo. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en het representatief houden van de bedrijfskleding.
	Materialen en middelen
77.	Opdrachtgever stelt voor de uitvoering van de werkzaamheden door Opdrachtnemer de in bijlage 3 opgenomen materialen beschikbaar. Voor alle overige middelen en materialen, welke Opdrachtnemer nodig acht, is zij zelf verantwoordelijk.

78.	Opdrachtnemer verzorgt zelf en op eigen kosten voor mobiele communicatieapparatuur ten behoeve van de operationele parkeermedewerkers, die aangesloten kan worden op de PA en waarmee contact kan worden onderhouden met de beheerdersruimte. Opdrachtnemer verzorgt zelf de overige aanwezigheid van materialen en uitrusting die hij nodig acht voor het uitvoeren van de werkzaamheden.
Communicatie en frequentie	
79.	Voor alle communicatie omtrent operationele werkzaamheden betreffende deze opdracht wenst Opdrachtgever contact te onderhouden met één contactpersoon met een vervanger 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.
80.	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 maand 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 1 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.
81.	Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het beleggen van de verschillende overleggen en verzorgt hiervan 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.
82.	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.
Rapportages en evaluatie	
83.	Opdrachtnemer rapporteert eenmaal per maand. De maandrapportage dient uiterlijk op de 10e van de opvolgende maand te worden overlegd. De rapportages moeten op een eenduidige wijze zijn opgesteld en te allen tijde betrouwbare gegevens bevatten. In de maandrapportage wordt de gevraagde informatie geleverd over de betreffende maand en bevat ook de gegevens over de voorafgaande maanden van het betreffende jaar. Zodoende wordt een database met gegevens over het gehele jaar opgebouwd.
84.	De rapportage dient een vergelijking te tonen met de overeenkomstige gegevens van het voorafgaande jaar. Deze is zo dat de Opdrachtgever eenvoudig kan zien hoe de gegevens van het lopende jaar zich verhouden tot die van het voorafgaande jaar. Deze verplichting geldt niet voor het eerste jaar.
85.	In de maandrapportage worden minimaal de volgende onderdelen uitgewerkt:

	• Financiële gegevens; • Betaalde voorschot en werkelijke omzet t/m de laatste dag van de maand; • Personeel; • Gebruik en beschikbaarheid van de parkeergarage; (uitgesplitst naar abonnementen, kortparkeerders en OV-gebruikers etc.) • Technische staat van de parkeergarage; • Technische staat van de PMS en PA en overige technische installaties in de parkeergarage; Het bijvoegen van storingsanalyses ter ondersteuning van het strategisch en tactisch niveau • Klachten en klachtafhandeling (het aantal en de aard van de klachten alsmede de wijze waarop deze zijn verwerkt) • Beschikbaarheid van het platform; • Beschikbaarheid van PA; • Eventueel doorgevoerde updates; • Uitgevoerde functioneel beheertaken; • Mogelijke proactieve adviezen voor verbeteringen; • Geaccordeerde werkbonden van leveranciers; • Beschikbaarheid parkeersysteem; • Bijzonderheden als bedoeld bij eis 36. • Het gebruik van de parkeergarage, zoals ontwikkeling bezettingsgraad, gebruik abonnementen, bezetting kortparkeren, aantal parkeringen, fysiek gemeten bezettingsgraden; • Bijzonderheden ten aanzien van het gebruik van de parkeergarage, zoals: verstoringen, illegaal gestalde voertuigen, oneigenlijk gebruik etc. ; • Operationele handelingen zoals: aantal handmatige slagboomopeningen, aantal boombreken; • Uitstraling parkeergarage: vernielingen, vandalisme, graffiti, etc.; • Uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden; • Overige maatregelen, die op initiatief van Opdrachtnemer zelf zijn geïnitieerd; • Een overzicht waaruit de bedrijfstijd (zoals bedoeld bij eis 56) blijkt; • Een overzicht met bijzonderheden en/of adviezen aan de Opdrachtgever met betrekking tot het functioneren van de installaties. • Aantal meldingen en oproepen met responstijden (eis 16) Wanneer tijdens de uitvoering van de opdracht Opdrachtgever de rapportage wenst aan te passen (uitbreiding/ wijziging van onderdelen) zal dit kosteloos in overleg met Opdrachtnemer gebeuren.
86.	Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg voor een managementrapportage. In de kwartaalrapportage worden in ieder geval de volgende onderwerpen uitgewerkt: - bij de kwartaalrapportage Q4: de scores die volgen uit de formules in de SLA
87.	Indien de Opdrachtgever vragen heeft aangaande de uitvoering van de opdracht, naast de hiervoor genoemde rapportages, dient de Opdrachtnemer deze terstond te beantwoorden.
88.	De rapportages worden gestructureerd en in digitale vorm aan de Opdrachtgever 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.
89.	Per half jaar stelt Opdrachtnemer een rapportage op waarin de bevindingen worden vastgelegd en toegelicht. Onderwerpen 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. Ook dienen in deze rapportage de scores toegevoegd te worden die volgen uit de formules in de SLA, waarmee bepaald kan worden of Opdrachtnemer de overeenkomst naar behoren heeft uitgevoerd, of dat er een boete opgelegd wordt. De rapportage zal met Opdrachtnemer tijdens een evaluatieoverleg besproken worden.
90.	Afhandeling van klachten met betrekking tot het functioneren van de parkeergarage dient plaats te vinden door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient binnen 24 uur op een klacht te reageren. De klacht dient binnen twee weken te zijn afgehandeld. 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. Opdrachtnemer neemt alle ontvangen klachten (zowel schriftelijk als mondeling) met wijze van afhandelen en beantwoording op in het digitaal logboek.
	Implementatie
91.	Ten einde de opstart van het operationele beheer door de Opdrachtnemer goed te laten verlopen en de verdere concretisering van de werkzaamheden inzichtelijk te krijgen, stelt Opdrachtnemer een implementatieplan op.
92.	Het implementatieplan dient uiterlijk drie weken na bekend maken van het voornemen tot gunnen aan de Opdrachtgever ter goedkeuring te worden voorgelegd. Definitieve gunning vindt pas plaats na goedkeuring van het implementatieplan.
93.	Uit het implementatieplan blijkt welke activiteiten de Opdrachtnemer onderneemt om zijn eigen organisatie in orde te maken voor de te verrichten taken. Het bevat een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden in de tijd zijn uitgezet. Ook de Risico's en verwachtingen van de Opdrachtgever, dan wel diens leveranciers dienen zijn aangegeven.
94.	Voor aanvang van de opdracht verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter goedkeuring een concept Bedrijfsplan (3 weken na voornemen tot gunnen). De definitieve gunning vindt pas plaats na goedkeuring van het concept. Dit Bedrijfsplan bevat een omschrijving van de wijze waarop de Opdrachtnemer invulling zal geven aan een uniforme uitvoering van de opdracht. 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. Overlegstructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer; 3. Werkinstructies; 4. Inrichting en beschikbaarstelling van rapportages aan Opdrachtgever; 5. Sleutelplan. 6. De processen en procedures met betrekking tot de Administratieve Organisatie en de Interne Controle (AO/IC) Uiterlijk zes weken na ingang van de overeenkomst dienen Opdrachtgever en Opdrachtnemer het definitieve Bedrijfsplan vast te stellen.
	Service Level Agreement (SLA)
95.	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 dit onderdeel van het Programma zijn de minimum eisen met betrekking tot de SLA opgenomen. Op basis van deze minimale eisen stelt Opdrachtnemer binnen drie maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een concept SLA op. De definitieve SLA (gebaseerd op het concept SLA) wordt vastgesteld binnen vier maanden na ingangsdatum van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In geval geen

	SLA binnen vier maanden overeen wordt gekomen fungeren de eisen met betrekking tot de SLA die opgenomen zijn in dit PVE als definitieve SLA.
96.	In de SLA zijn belangrijke elementen van de dienstverlening opgenomen. De geleverde dienstverlening wordt door of namens de Opdrachtgever gemeten en gerapporteerd. De vaststelling van de score in de SLA geschiedt over de periode van een jaar. De score wordt binnen 3 maanden na afloop van het jaar bepaald. Indien uit de metingen blijkt dat niet minimaal het overeengekomen niveau wordt geleverd, heeft Opdrachtgever het recht hiervoor een boete aan de Opdrachtnemer op te leggen. Deze boete is uitgedrukt in een percentage van de totale jaarlijkse vergoeding voor het beheer (exclusief meer/minderwerk) zoals in de prijsaanbieding is opgenomen. De hoogte van de boete is afhankelijk van de mate waarin niet wordt voldaan aan het minimaal overeengekomen niveau van dienstverlening. Indien uit de SLA een boete voortvloeit, zal deze boete met de eerstvolgende factuur worden verrekend, of indien geen factuur meer zou volgen, wordt deze binnen 1 maand na vaststelling van de boete door de Opdrachtnemer voldaan.
97.	Het niveau van dienstverlening wordt gemeten op de volgende onderdelen: 1 Uitvoering 1e lijn onderhoud en aansturing 2e lijn; 2 Schoonmaak; 3 Responstijden klantcontacten Naast hetgeen is vastgelegd in deze SLA geldt onverkort dat de Opdrachtgever de dienstverlening jaarlijks – of vaker indien daartoe aanleiding is – zal beoordelen ten opzichte van het PvE en de offerte van de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtnemer in gebreke is, zal de Opdrachtgever hem hiervan schriftelijk in kennis stellen en een redelijke termijn stellen om de gebreken te verhelpen. Indien de Opdrachtnemer in gebreke blijft, zal dit aanleiding zijn de Overeenkomst te ontbinden zonder dat hieruit enig recht voor de Opdrachtnemer op schadevergoeding kan voortvloeien.
98.	Uitvoering 1e lijn onderhoud en aansturing 2e lijn . De uitvoering van het 1e lijn onderhoud en aansturing 2e lijn dient adequaat en tijdig uitgevoerd te worden. (zie eis 57) Op basis van de meldingen in het Digitaal logboek wordt jaarlijks een analyse gemaakt van het aantal tijdig afgehandelde storingen. Formule: $\frac{\text{totaal aantal op tijd afgehandelde storingen}}{\text{totaal aantal afgehandelde storingen}} * 100\% = \text{score}$
99.	Schoonmaak. Voor aanvang van de dienstverlening stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen een checklist samen. De Opdrachtgever initieert minimaal 4 controlerondes per jaar, die zullen plaatsvinden op basis van deze checklist. De Opdrachtnemer zal één uur voor aanvang van een controleronde door de Opdrachtgever worden ingelicht. Controlerondes worden door een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever en een vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer verricht. Per controleronde worden tien willekeurige onderdelen uit de lijst met schoonmaakwerkzaamheden gekozen. Iedere controleronde levert een percentage tussen 0 en 100% op. Formule: $\frac{\text{Optelling van de individuele scores controlerondes}}{\text{aantal uitgevoerde controlerondes}} * 100\% = \text{score}$

100.	Responstijden klantcontacten De eisen gesteld aan responstijden klantcontacten, zoals beschreven in eis 16. Storingen waar- door de verbinding niet tot stand kan komen en waarvan de oorzaak buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt worden bij de beoordeling buiten beschouwing gelaten. Opdrachtgever zal ter controle minimaal vier keer per jaar een bereikbaarheidstest uitvoeren. De resultaten hiervan worden binnen een redelijke termijn aan de Opdrachtnemer mede gedeeld. Formule: <u>aantal geregistreeerde oproepen binnen de gestelde eis</u> aantal geregistreeerde oproepen * 100% = score																																
101.	Jaarlijks zal op basis van de behaalde scores vastgesteld worden of er sprake is van een te verrekenen boete. Hiertoe worden de scores van de SLA regeling ingevuld in de onderstaande tabel 3. Zowel voor de berekende scores, als voor het resultaat van de vermenigvuldiging van de weging met de berekende scores, geldt dat wordt afgerond op één decimaal. <table><tr><th>Onderdeel</th><th>Weging</th><th>Score</th><th>Resultaat</th></tr><tr><td>I Uitvoering onderhoud</td><td>30%</td><td></td><td></td></tr><tr><td>II Schoonmaak</td><td>30%</td><td></td><td></td></tr><tr><td>III Responstijden</td><td>40%</td><td></td><td></td></tr><tr><td colspan="2">Totaalscore:</td><td>70%</td><td></td></tr></table> <i>tabel 3 beoordelingscriteria</i> <table><tr><th>Totaalscore</th><th>Boete</th></tr><tr><td>> 98,0%</td><td>Geen</td></tr><tr><td>97,01% - 98,0%</td><td>1% van de jaarlijkse beheervergoeding</td></tr><tr><td>96,01% - 97,0%</td><td>2 % van de jaarlijkse beheervergoeding</td></tr><tr><td>95,01% - 96,0%</td><td>3 % van de jaarlijkse beheervergoeding</td></tr><tr><td>94,01% - 95,0%</td><td>6 % van de jaarlijkse beheervergoeding</td></tr></table> <i>tabel 1 boete ten opzichte van totaalscore</i>	Onderdeel	Weging	Score	Resultaat	I Uitvoering onderhoud	30%			II Schoonmaak	30%			III Responstijden	40%			Totaalscore:		70%		Totaalscore	Boete	> 98,0%	Geen	97,01% - 98,0%	1% van de jaarlijkse beheervergoeding	96,01% - 97,0%	2 % van de jaarlijkse beheervergoeding	95,01% - 96,0%	3 % van de jaarlijkse beheervergoeding	94,01% - 95,0%	6 % van de jaarlijkse beheervergoeding
Onderdeel	Weging	Score	Resultaat																														
I Uitvoering onderhoud	30%																																
II Schoonmaak	30%																																
III Responstijden	40%																																
Totaalscore:		70%																															
Totaalscore	Boete																																
> 98,0%	Geen																																
97,01% - 98,0%	1% van de jaarlijkse beheervergoeding																																
96,01% - 97,0%	2 % van de jaarlijkse beheervergoeding																																
95,01% - 96,0%	3 % van de jaarlijkse beheervergoeding																																
94,01% - 95,0%	6 % van de jaarlijkse beheervergoeding																																
102.	In het geval waarin de totaalscore kleiner dan of gelijk is aan 94,0% kan Opdrachtgever Opdrachtnemer een ingebrekestelling versturen. Omdat hiermee is vastgesteld dat Opdrachtnemer niet de door Opdrachtgever gewenste hoge en constante kwaliteit van dienstverlening biedt, zal Opdrachtgever, teneinde het dienstverleningsniveau op korte termijn weer op acceptabel niveau te krijgen, een herstelperiode aan Opdrachtnemer opleggen. Over deze herstelperiode zal een totaalscore worden bepaald. Wanneer de totaalscore over deze verkorte periode wederom kleiner dan of gelijk is aan 94% dan staat het de Opdrachtgever vrij de opdracht te ontbinden en zal Opdrachtgever door Opdrachtnemer hiervoor schadeloos gesteld worden.																																
	Afloop overeenkomst																																

103.	Bij afloop van de overeenkomst stelt Opdrachtnemer een overdracht document op voor de opvolgende opdrachtnemer.
-------------	---

Begrippenlijst

Beheerderruimte

Een ruimte waar vanuit met behulp van het Parkeermanagementsysteem de Parkeerapparatuur en overige installaties de parkeergarage wordt beheerd.

Bedrijfsmiddelen

Parkeergarage met daartoe behorende Parkeerapparatuur en technisch- en gebouwgebonden installaties.

Bedrijfsplan

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

Beheertijden

De tijd dat Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de verzorging van het volledige Parkeergaragebeheer (= 7 dagen per week, 24 uur per dag).

Bemensingstijden

De aangegeven tijden waarop de Opdrachtnemer minimaal één beheerder fysiek in de Parkeervoorziening aanwezig heeft.

Bijlage

Document waar in het Programma van Eisen (PVE) naar wordt verwezen en dat een onlosmakelijk geheel van het PVE vormt.

Beukenhorst-Zuid

Het kantorenpark Beukenhorst-Zuid is gelegen in de gemeente Haarlemmermeer in de driehoek Amsterdam, Haarlem en Leiden bevindt zich in de directe nabijheid van luchthaven Schiphol. Het kantorenpark wordt begrensd door de Zuidtangent, de Rijnlanderweg en de Geniedijk.

Calamiteit

Een situatie waarin de voortgang van het operationele parkeerproces of de veiligheid van de parkeerders of personeel in het gedrang komt.

Digitaal logboek

Logboek waarin alle voorkomende activiteiten en onvolkomenheden zijn opgenomen en dat digitaal beschikbaar gesteld wordt aan de Opdrachtgever. De opdrachtgever geeft er de voorkeur aan om online inzage te hebben in het Digitaal logboek (bijvoorbeeld via intra/internet).

Inschrijver

De organisatie inschrijft op de aanbesteding Beheer parkeergarage P+R Hoofddorp.

Onderhoud

Verschillende niveaus van onderhoudswerkzaamheden worden als volgt geclassificeerd:

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

Opdrachtgever / Gemeente

De Gemeente Haarlemmermeer.

Opdrachtnemer

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

Openingstijden

Gedurende Openingstijden is het voor alle parkeerders mogelijk om de Parkeervoorziening in en uit te rijden. Buiten Openingstijden is het alleen voor abonneementhouders (met een voldoende parkeerrecht) de Parkeervoorziening in- en uit te rijden.

Operationeel beheer

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

Parkeerapparatuur (PA)

Apparatuur, bestaande uit inrijterminals, uitrijterminals, slagbomen, speedgates, voertuigdetectielussen of andere voertuigdetectiemethoden, toegangscontrolelezers, betaalautomaten (cash, cashless en hybride),; 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 Parkeergarage die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallen en die worden bestuurd door PMS.

Parkeergarage

De parkeergarage die door de Opdrachtnemer wordt beheerd.

Parkeerproducten

Producten die door de Gemeente aan klanten met een parkeervraag worden aangeboden in de parkeergarage.

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).

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 (pin, en credit card) verwerkt en voor storting van de betalingen op rekening van Opdrachtgever zorgt.