

**PvE Parkeerbeheer op afstand (remote),
Gemeente Gorinchem**

Versie: 25 januari 2024
Status: definitief

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Taakverdeling gemeente - Opdrachtnemer	3
2	Kwantiteitenoverzicht	4
2.1	Parkeergarages	4
3	Werkzaamheden Opdrachtnemer	6
3.1	Algemene eisen gesteld aan de organisatie van de dienstverlening	6
3.1.1	Management van de dienstverlening	6
3.1.3	Overlegstructuur	8
3.2	Geheimhouding	9
3.3	Afhandeling van klachten	9
3.4	Eisen gesteld aan de kwaliteit van de in te zetten medewerkers	9
3.5	Beheer parkeergarages	10
3.6	Beheer op locatie	10
3.6.1	Beheer op afstand	10
3.7	Beheer van parkeerapparatuur en technische installaties	11
3.8	Eisen gesteld aan opdrachtverlening aan derden	13
3.9	Operationeel beheer parkeergarage	13
3.10	Handelen bij calamiteiten	14
3.11	Schoonmaakwerkzaamheden (vastleggen welke schoonmaak-werkzaamheden worden uitgevoerd door Team Vastgoed van Gorinchem).	14
3.12	Rapportages t.a.v. gebruik Parkeergarages	15
3.12.1	Rapportage algemeen	15
3.12.2	Gebruik van de parkeergarages	16
3.12.3	Controlerondes	16
3.12.4	Storingsoverzicht	16
3.12.5	Statistische gegevens gebruik parkeergarages	17
3.12.6	Klantcontacten	17
4	Implementatie	18
5	Einde overeenkomst	19

1 Inleiding

De gemeente Gorinchem is eigenaar en exploitant van de parkeergarages Kazerneplein en Kweeklust. Tevens heeft de gemeente een groot aantal parkeerplaatsen op straat en op terreinen - waar betaald parkeren geldt - in beheer. Tot op heden heeft de gemeente alle taken met betrekking tot het beheer van alle parkeerlocaties zelf uitgevoerd.

De gemeente Gorinchem is voornemens om een deel van het parkeerbeheer uit te besteden aan een externe partij. Het gaat dan om het parkeerbeheer op afstand (remote), tijdens kantoor-tijden, tijdens de nachtelijke uren en in het weekend. Dit in combinatie met de aansturing van de buitendienst. Informatie over de parkeergarages is opgenomen in het kwantiteitenoverzicht in hoofdstuk 2.

1.1 Taakverdeling gemeente - Opdrachtnemer

In de toekomstige situatie bepaalt de gemeente zelf het parkeerbeleid. Ten aanzien van de hieronder weergegeven beheertaken zal de gemeente als Opdrachtgever de regie over deze taken voeren.

De gemeente is eigenaar en exploitant van beide parkeergarages. Vanuit deze hoedanigheid draagt zij als Opdrachtgever zorg voor:

- Het bouwkundig onderhoud (beton, schilderwerk, vloeren, hekwerken, glas);
- Het ter beschikking stellen van parkeerapparatuur en technische apparatuur.

Opdrachtnemer verzorgt voor eigen rekening en risico alle bedrijfsmatige en beheersmatige processen. Hieronder noemen we een aantal van deze processen. In het 'Overzicht taken parkeerbeheer Gorinchem' (bijlage 12) en in hoofdstuk 3.4 wordt een compleet overzicht hiervan weergegeven.

Parkeergarages, alle beheertaken

- De bediening van de parkeergarages, ter plaatse en gecentraliseerd op afstand (via intercom, telefoon, parkeerinstallatie en video)
- Preventief en 1^e lijns correctief onderhoud van het gebouw en alle parkeerapparatuur.
- Huishoudelijk dagelijks beheer (orde, parkeergedrag);
- Opvolging incidenten (hulp aan de parkeerder, calamiteitenplan);
- Administratief financieel beheer (verantwoording parkeergelden, verantwoording uitgaven voor onderhoud);
- Administratief operationeel beheer (verslaglegging operationele en technische zaken).
- Meldingen doorzetten naar gemeente.

Reguliere schoonmaakwerkzaamheden tijdens kantoor-tijden van maandag tot en met donderdag zijn in opdracht verstrekt aan een derde partij en maken derhalve géén onderdeel uit van deze uitvraag. Op vrijdag en in de weekenden worden momenteel géén reguliere schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd. Wanneer op deze momenten vervuiling aanwezig is, wordt dit door Opdrachtgever schoongemaakt.

2 Kwantiteitenoverzicht

2.1 Parkeergarages

In de tabellen hierna zijn de relevante kwantiteiten van de twee Parkeergarages opgenomen.

Garage Kweeklust

Onderdeel dienstverlening	Omschrijving	Kwantitatieve gegevens/informatie
Gebruik	Openingstijden parkeergarage	24/7
	Bemensingtijden parkeergarage	Geen
	Beheertijden parkeergarage	Gehele jaar, 24 uur per dag
Beheer en onderhoud parkeergarage	Onderhoudscontracten	IP-Parking EVS Allegro
	Schoonmaaktaken	Zie tabel Schoonmaaktaken
Geldgaring	Opbrengsteninformatie per parkeergarage	Geen chartaal geld
	Geplande tariefswijzigingen	1 x per jaar

Garage Kazerneplein

Onderdeel dienstverlening	Omschrijving	Kwantitatieve gegevens/informatie
Gebruik	Openingstijden parkeergarage	Zie tabel Openingstijden
	Bemensingtijden parkeergarage	Geen
	Beheertijden parkeergarage	Gehele jaar, 24 uur per dag
Beheer en onderhoud parkeergarage	Onderhoudscontracten	IP-Parking
	Schoonmaaktaken	Zie tabel Schoonmaaktaken
Geldgaring	Opbrengsteninformatie per parkeergarage	Geen chartaal geld
	Geplande tariefswijzigingen	1 x per jaar

Om het gebruik van de parkeergarages te optimaliseren, zijn deze voorzien van verschillende systemen van meerdere leveranciers. Het beheer en deels ook het onderhoud van deze systemen en de dienstverlening van de leveranciers zal door opdrachtgever verzorgd worden. Onderstaande tabel geeft weer wat de belangrijkste aanwezige systemen en leveranciers zijn. Dit geeft tevens een overzicht van de (onderhouds-) contracten die namens opdrachtgever door opdrachtnemer beheerd moeten worden.

Naast de voornoemde leveranciers en contracten zijn door Opdrachtgever onderhoudscontracten afgesloten voor onder meer de volgende onderdelen:

- Onderhoud brandblusmiddelen en brandmeldinstallatie;
- Onderhoud liften, snelvouwhekken (speedgates);

- Onderhoud noodverlichting;
- Onderhoud en keuring CO- en LPG-detectie;
- Onderhoud ventilatie, luchtbehandelingsinstallaties;
- Onderhoud meetsysteem grondwaterstand.

3 Werkzaamheden Opdrachtnemer

Zoals in hoofdstuk 1 aangegeven, wordt Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het volledige beheer op afstand en de aansturing van de buitendienst. Vanuit dat perspectief dient invulling gegeven te worden aan het volgende.

3.1 Algemene eisen gesteld aan de organisatie van de dienstverlening

1. Opdrachtnemer dient de parkeergarages zorgvuldig en correct te beheren;
2. Opdrachtnemer draagt zorg voor naleving van de algemene voorwaarden van de parkeergarages door haar medewerkers. De algemene voorwaarden zijn door Opdrachtgever opgesteld;
3. Opdrachtnemer neemt een proactieve, servicegerichte en klantvriendelijke houding aan richting de gebruikers van de parkeervoorzieningen;
4. Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van haar taken te allen tijde rekening met de wens van Opdrachtgever om het exploitatieresultaat te optimaliseren;
5. Opdrachtnemer houdt zich bij de uitoefening van zijn dienstverlening te allen tijde aan de wetgeving en de daaruit voortvloeiende voorschriften.
6. Opdrachtnemer houdt toezicht op en draagt zorg voor de naleving van de algemene gebruiksvoorwaarden van de parkeervoorzieningen door de gebruikers.

3.1.1 Management van de dienstverlening

1. 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 b.v. leveranciers) ingezette personen;
2. Opdrachtnemer stelt bij de uitvoering van de Opdracht de veiligheid van de klant en het voertuig centraal en zal de klant steeds proactief en klantvriendelijk benaderen;
3. Opdrachtnemer dient gedurende het gehele jaar 24 uur per dag via telefoon en/of intercom bereikbaar te zijn en specifiek voor de uitvoering van de Opdracht een storingsnummer tegen maximaal lokaal tarief ter beschikking te stellen;
4. Opdrachtnemer draagt zorg voor een uniforme wijze van beheer. Hiertoe stelt hij instructies op. Deze instructies, welke bekend zijn bij en nageleefd worden door medewerkers en managers, geven een beschrijving van de voor het beheer relevante onderwerpen en de vereiste handelwijze. Alle instructies worden vooraf goedgekeurd door opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inhoud;
5. Opdrachtgever krijgt het intellectueel eigendom van alle voor de opdracht geschreven instructies.
6. Opdrachtnemer neemt, indien een situatie daarom vraagt, actie en maakt melding bij opdrachtgever (telefonisch en per e-mail) en/of in bijzondere gevallen (b.v. Calamiteiten) ook bij de hulpdiensten;
7. Opdrachtgever neemt, bij incidenten die van invloed zijn op de veiligheid en dienstverlening, actie en maakt melding bij Opdrachtnemer om de parkeervoorzieningen te ontruimen. Denk hierbij aan de opwaartse druk van het (grond)water. Ten aanzien van de parkeergarages neemt opdrachtnemer de benodigde maatregelen voor de buiten bedrijfstelling

(onder meer het laten verwijderen van het parkeersysteem) verrichten. Additionele externe kosten (onder meer: installatiewerkzaamheden) komen hierbij voor rekening van Opdrachtgever;

8. Opdrachtgever zal indien de situatie het weer toelaat, melding maken bij opdrachtnemer en actie (laten) nemen om de parkeergarages weer in bedrijf te stellen. Additionele externe kosten (onder meer: schoonmaak en installatiewerkzaamheden) komen hierbij voor rekening van Opdrachtgever;
9. Opdrachtnemer zal, gedurende de periode waarin de Parkeergarages als gevolg van het buiten bedrijf zijn, alles in het werk stellen om de (onder meer: beheer en externe) kosten voor Opdrachtgever te beperken;
10. Opdrachtnemer draagt zorg voor een betrouwbare verslaglegging (tijdig, juist en volledig) van de relevante gegevens in dienstrapporten, logboeken en specifieke rapporten, die op verzoek van Opdrachtgever binnen 3 werkdagen ontvangen zijn bij Opdrachtgever;
11. Opdrachtnemer draagt zorg voor het coördineren van en toezicht houden op de betrouwbaarheid van de uitvoering van de Opdracht en de medewerkers. Hiertoe draagt Opdrachtnemer zorg voor een verdeling van taken en verantwoordelijkheden over verschillende medewerkers zodat sprake is van functiescheiding waar nodig;
12. Opdrachtnemer volgt voor mondelinge correspondentie (direct met de klant, indirect via telefoon en/of intercom met de klant) een correspondentieprocedure. Opdrachtnemer stelt een correspondentieprocedure op met daarin een script voor een eenduidige en uniforme behandeling van regelmatig voorkomende situaties. In dit script wordt minimaal aangegeven: de welkomstekst en de termijn waarbinnen een intercom/telefoon oproep wordt aangenomen. Opdrachtnemer overlegt de procedure ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever;
13. Voor schriftelijke correspondentie met onder meer gebruikers van de parkeervoorzieningen volgt Opdrachtnemer een correspondentieprocedure. Opdrachtnemer overlegt de procedure voor deze schriftelijke correspondentie ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. In deze procedure wordt minimaal aangegeven: een doorlopende nummering van de ontvangen klachten/opmerkingen/verbeterpunten, hoe gecorrespondeerd wordt, wat de procedure is en wat de behandeltermijnen zijn. Van de correspondentie wordt naast de gegevens van de afzender (naam, adres) bijgehouden of deze binnen de gestelde termijnen is afgehandeld; via welk kanaal is melding binnengekomen (intercom kassa / uitrit, telefoon ticketautomaat, e-mail, storingsnummer, gemeentelijke dienst(en) zoals KCC en handhaving.
14. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om Opdrachtnemer extra taken op te dragen. Indien deze binnen de beschikbare tijd voor het beheer ter plaatse kunnen worden uitgevoerd, vindt hiervoor geen verrekening plaats. In ieder geval worden deze taken beperkt tot vanuit de functie gezien passende werkzaamheden;
15. In het geval Opdrachtgever behoefte heeft aan extra inzet van personeel, bijvoorbeeld voor bemensing tijdens extra drukte/werkzaamheden als gevolg van evenementen etc., draagt Opdrachtnemer zorg hiervoor. De gewenste aanpassing wordt uiterlijk twee (2) weken van te voren aangevraagd. Verrekening van de extra inzet zal tegen de door Opdrachtnemer in de 'prijsopgave verrekentarieven meer-/minderwerk' aangegeven tarieven plaatsvinden;
16. Jaarlijks, of vaker indien de uitvoering van de werkzaamheden daartoe aanleiding geeft, zal de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtgever worden geëvalueerd en beoordeeld;

17. Opdrachtnemer stemt in met de (concept) SLA die is opgenomen in hoofdstuk **Fout!**
Verwijzingsbron niet gevonden.;

3.1.2 Bedrijfsplan

Uiterlijk 4 weken voor de start van de opdracht, het beheer, verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter goedkeuring een bedrijfsplan. 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:

- Een organogram met de bij de uitvoering van de Opdracht betrokken en/of verantwoordelijke medewerkers met hun taken en werkzaamheden;
- Een risicoparagraaf.

3.1.3 Overlegstructuur

De overlegstructuur tussen opdrachtgever en opdrachtnemer ziet er als volgt uit:

- Opdrachtnemer neemt een overzicht van de benodigde overlegvormen, aanwezigen, een agenda met voor een overlegvorm relevante onderwerpen en hun frequenties op in de aanbidding;
- Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever telkens wanneer de situatie daarom vraagt een organogram met actuele contactpersonen en relevante telefoonnummers;
- Opdrachtnemer wijst één contactpersoon, bij voorkeur de projectleider of -coördinator, aan voor de communicatie over uitvoeringszaken met onder meer opdrachtgever. Deze contactpersoon is bevoegd tot het nemen van beslissingen, die de uitvoering dan wel de voortgang van de opdracht aangaan;
- 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.
 - Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het beleggen van verschillende overleggen en verzorgt hiervan binnen 7 dagen na de datum waarop een overleg heeft plaatsgevonden de verslaglegging. Hiertoe behoren in ieder geval een startoverleg: voorafgaand aan de start van de uitvoering van de Opdracht vangen de opstart-werkzaamheden aan en wordt het implementatieplan en de opstartplanning doorgesproken. 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;
 - Operationeel overleg: minimaal 1x per maand vindt er operationeel overleg en afstemming plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever;
 - Evaluatieoverleg / beoordelingsgesprek: minimaal wordt 2x 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 daarnaast: de uitvoering van de Opdracht conform het PvE, de rapportages, de actuele financiële situatie ten opzichte van de begroting, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.

3.2 Geheimhouding

Voor Opdrachtnemer geldt een geheimhoudingsplicht. Met en ten behoeve van de voor de uitvoering van de Opdracht verkregen informatie dient niet eerder aan derden ter beschikking te worden gesteld, dan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

3.3 Afhandeling van klachten

Afhandeling van klachten met betrekking tot het functioneren van de parkeervoorzieningen vindt plaats door Opdrachtnemer en wordt in het maandelijks contact besproken. Klachten die het functioneren van de parkeervoorzieningen beïnvloeden of kunnen beïnvloeden, worden per ommekeer aan Opdrachtgever gemeld.

Afhandeling van klachten met betrekking tot het functioneren van medewerkers van Opdrachtnemer worden per ommekeer gemeld bij opdrachtgever en afgehandeld door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever na afhandeling schriftelijk in kennis van de conclusie. Opdrachtgever is bevoegd de behandeling te beïnvloeden indien haar goede naam door de klacht of de klachtafhandeling in het geding is. Opdrachtnemer legt zijn klachtenprocedure ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.

3.4 Eisen gesteld aan de kwaliteit van de in te zetten medewerkers

1. Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat is gericht op het inzetten van voldoende, kundige en gemotiveerde medewerkers met de juiste klantgerichte instelling. Een opleidingsbeleid, maatregelen ter beperking van verloop in het personeelsbestand, ziekteverzuim en de bevordering van het naleven van wettelijke regels (onder meer Arbo wetgeving en naleving arbeidsvoorwaarden) maken deel uit van het personeelsbeleid;
2. Opdrachtnemer selecteert haar medewerkers op goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift in de Nederlandse taal en een klantgerichte proactieve instelling. Wanneer medewerkers beschikken over goede mondelinge communicatieve vaardigheden van de Duitse / Franse / Engelse taal is dit een pré;
3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle bij hem in en voor Opdrachtgever werkzame medewerkers bij aanvang van de inzet over een recente (niet ouder dan drie maanden) "Verklaring omtrent het gedrag" (VOG) beschikken. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze VOG's op te vragen bij opdrachtnemer. Daarnaast heeft opdrachtnemer de plicht om opdrachtgever terstond schriftelijk te informeren zodra twijfel ontstaat over het mogelijk opnieuw verkrijgen van een VOG van een of meerdere medewerkers. Opdrachtgever behoudt het recht om de inzet van één of meer medewerkers te weigeren als er bij hem gereede twijfel bestaat over de integriteit van de betrokken medewerker;
4. Opdrachtnemer dient steeds zorg te dragen voor de beschikbaarheid en (tijdige) aanwezigheid van personeel voor het verrichten van haar werkzaamheden, bevoegd en voldoende goed opgeleide en gekwalificeerde medewerkers. Iedere medewerker is bekend met het bedrijfsplan en heeft in het bijzonder kennisgenomen van de voor hem/haar relevante werkinstructie(s);
5. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat blijvend aan alle vigerende wettelijke verplichtingen wordt voldaan;

6. Kosten (tijd en geld) voor het volgen van een opleiding door medewerkers zijn voor rekening van Opdrachtnemer en kunnen niet bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht;
7. Alle in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer moeten zijn ingewerkt in de uit te voeren werkzaamheden, bekend zijn met de parkeervoorzieningen en de omgeving, behoudens gevallen waarin het inzetten van niet-ingewerkte medewerkers is toegestaan;
8. Buiten de beheertijden van de parkeervoorzieningen wordt het beheer op afstand verzorgd. De medewerker die het beheer op afstand verzorgt, heeft een goede kennis van de lokale situatie (o.m.: straatnamen, rijrichtingen, gebouwen van belang) en is in staat conform de (werk)instructie(s) de klant/gebruiker van dienst te zijn.

3.5 Beheer parkeergarages

Het beheer van de parkeergarages moet gedurende de beheertijd, het volledige jaar, 24 uur per dag, 7 dagen per week, verzorgd zijn. Het verlaten van de parkeergarage kan 24 uur per dag. Voor het afhalen van een voertuig geeft een geldige parkeerkaart (inrijdticket) dan wel een combinatie kenteken/pas/druppel of sleutel toegang tot de parkeergarages en de ruimte met de kassa's.

3.6 Beheer op locatie

Opdrachtnemer maakt voor het beheer op locatie gebruik van de buitendienst van de gemeente Gorinchem (verder: de buitendienst).

Eisen

Opdrachtnemer stelt een volledige werkinstructie op voor de medewerkers. Deze instructie maakt deel uit van het bedrijfsplan. Uit de werkinstructie blijkt dat de in te zetten medewerkers in alle voorkomende situaties zodanig handelen dat de parkeergarages optimaal blijven functioneren en de parkeerder maximale service krijgt.

Oproepen via intercom en/of telefoon dienen het gehele jaar 7 dagen per week, 24 uur per dag binnen 5 keer overgaan, aangenomen en afgehandeld te worden.

3.6.1 Beheer op afstand

Het toegangscontrolesysteem is zodanig uitgerust dat het beheer, waaronder: afhandeling intercomverkeer, bediening systeemfuncties en het bekijken van de camerabeelden, vanuit een locatie op afstand mogelijk is. De parkeergarages zullen vanaf start Opdracht operationeel zijn en hiervoor beschikken over een parkeersysteem (IP Parking: remote acces) waarmee via een IP-protocol het beheer op afstand verzorgd kan worden. Opdrachtgever stelt voor dit beheer communicatielijnen ter beschikking met voldoende capaciteit (bandbreedte). Voor de uitvoering van de opdracht is het Opdrachtnemer toegestaan om de bediening "door te schakelen" naar een locatie elders. De kosten voor de aansluiting en het operationeel houden aan de zijde van Opdrachtnemer, de locatie op afstand, zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De periodieke kosten van de verbinding komen voor rekening van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in de gelegenheid om real-time en online inzicht te hebben in de tool die Opdrachtnemer gebruikt bij de uitvoering van haar beheertaken.

Eisen

Oproepen via intercom en/of telefoon dienen het gehele jaar 7 dagen per week, 24 uur per dag binnen 5 keer overgaan aangenomen en afgehandeld te worden.

3.7 Beheer van parkeerapparatuur en technische installaties

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van de parkeergerelateerde installaties. Overige technische installaties in de garages (toegangscontrole, verlichting, brandmelding en -bestrijding, gasdetectie en ventilatie, liften en overige installaties) worden beheerd door team Vastgoed van de gemeente Gorinchem. Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer van de parkeerautomaten (op straat). Opdrachtnemer neemt met betrekking tot de uitvoering van onderhoudscontracten van parkeerapparatuur de plaats in van Opdrachtgever.

De parkeerapparatuur is eigendom van Opdrachtgever. Deze heeft, voor zover nodig, voor de installaties een onderhoudsovereenkomst afgesloten met de leveranciers. Deze overeenkomsten dekken in het algemeen 2^e lijns preventief en correctief onderhoud. Het 1^{ste} lijns preventief en correctief onderhoud wordt verzorgd door de buitendienst. Een overzicht van de te beheren installaties treft u aan in het Kwantiteitenoverzicht (hoofdstuk 2.1).

Opdrachtgever zal de apparatuurleveranciers in kennis stellen van het feit dat Opdrachtnemer aanspreekpunt wordt voor onderhoud en storingsmelding. Opdrachtnemer stuurt uit naam van Opdrachtgever de leveranciers aan betreffende de door deze contractueel uit te voeren werkzaamheden en (eventueel daarbuiten vallende) werkzaamheden die tot doel hebben de apparatuur in goede en bedrijfszekere conditie te houden. Opdrachtnemer draagt ook zorg voor de verwerking en registratie van deze uitgevoerde werkzaamheden.

De buitendienst voert preventief onderhoudswerkzaamheden uit volgens voorschrift van de leverancier. Opdrachtnemer voert 1^{ste} lijn correctieve werkzaamheden (storingsherstel) uit volgens voorschrift van de leverancier. Opdrachtgever zorgt voor het onderhoud van de parkeerapparatuur voor een voorraad reserveonderdelen. Opdrachtnemer zorgt voor de aanwezigheid van voldoende parkeertickets in de inrijdterminals zodat deze niet als gevolg van het ontbreken van parkeertickets buiten bedrijf komen te staan. Tevens draagt Opdrachtnemer zorg voor de permanente aanwezigheid van een voldoende (voldoende is 20.000) voorraad parkeertickets.

Eisen gesteld aan het onderhoud en storingsherstel

1. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat elke installatie gedurende Openingstijden minimaal 98,0% van de tijd beschikbaar (volledig werkend) is;
2. In geval van Storingen en Calamiteiten gelden de in onderstaande tabel, Tabel Responstijden, weergegeven Responstijden. De Responstijd is afhankelijk van het tijdstip van ontvangst van de melding (logging intercomsysteem) en van het soort melding. Storingmeldingen die betrekking hebben op het kunnen inrijden in de Parkeergarages, dit is niet of slechts beperkt mogelijk, staan in de kolom "Inrijden". De voor alle overige storingmeldingen geldende Responstijd staat weergegeven in de kolom "Overig". De voor Calamiteiten geldende Responstijd staat weergegeven in de kolom "Calamiteit". Ter illustratie: wanneer buiten Openingstijden een Abonnementhouder de parkeergarage wenst

in te rijden stuurt Opdrachtnemer een medewerker naar de Parkeergarage te sturen maar onderneemt actie om de storing te verhelpen bij de eerstvolgende openingsronde. Wanneer buiten Openingstijden een klant/bezoeker of Abonnementhouder een parkeergarage wenst uit te rijden maar dit is niet mogelijk dan zorgt Opdrachtnemer binnen 60 minuten na storingsmelding voor de aanwezigheid van een medewerker in de betreffende Parkeergarage om de storing te verhelpen.

Tabel Responstijden, in minuten

Tijdens:	Inrijden	Overig	Calamiteit
Beheertijd	*	60	60
Openingstijd	60	60	30
Bemensingstijd	direct	direct	direct

*) Actie tijdens eerstvolgende openingsronde

De tijden beheer gelden gedurende het gehele jaar 24 uur per dag. In het geval buiten de Openingstijden een Abonnementhouder meldt niet in te kunnen rijden, neemt Opdrachtnemer actie om de storing te verhelpen tijdens de eerstvolgende Openingsronde;

3. Het beheer dient plaats te vinden door ter zake opgeleid personeel dat beschikt over de nodige technische middelen;
4. Indien de storing niet opgelost kan worden binnen 2 uren na of een in nader overleg hierbij te stellen tijd na tijdstip ontvangst melding, dienen adequate maatregelen te worden genomen om het no normaal functioneren van de Parkeergarages mogelijk te maken. Deze omstandigheid dient onmiddellijk aan Opdrachtgever te worden gemeld;
5. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van storingen en onderhoud. Dit geschiedt in de vorm van een digitaal bestand (bv. Excel of Access) waarin per storing is vastgelegd:
 - a. datum en tijdstip melding;
 - b. apparaat(nummer) en locatie;
 - c. aard van de storing;
 - d. ondernomen actie;
 - e. tijdstip van gereedmelding;
 - f. bijzonderheden.
6. Het overzicht wordt (ten minste eens per maand) in de vorm van een digitaal bestand aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld;
7. Opdrachtnemer verzorgt op basis van het overzicht een rapportage waaruit de bedrijfstijd (zoals bedoeld in punt 1) blijkt;
8. In het geval van schade (bijvoorbeeld door aanrijding) doet Opdrachtnemer al het nodige voor een correcte afhandeling, zoals:
 - a. zorgen voor de veiligheid;
 - b. reparatie van de schade aan de Parkeergarage(s);
 - c. tijdelijke maatregelen;
 - d. melden bij Opdrachtgever met alle nodige informatie om deze financieel (o.a. aansprakelijkheid, verzekering) af te handelen;
 - e. het maken van digitale (foto)opnames.

3.8 Eisen gesteld aan opdrachtverlening aan derden

Bij het uitvoeren van het beheer, kan Opdrachtnemer indien nodig een verzoek bij de gemeente Gorinchem doen voor het uitvoeren van de volgende activiteiten door (toe)leveranciers:

- opheffen van technische storingen;
- verrichten van herstelwerkzaamheden;
- andere rechtshandelingen namens de Opdrachtgever in het kader van een goede uitvoering van de opdracht (bestellen van parkeertickets etc.).

3.9 Operationeel beheer parkeergarage

Onder operationeel beheer wordt in dit document verstaan alle activiteiten (behoudens hetgeen in de voorgaande hoofdstukken is genoemd) die nodig zijn om optimaal gebruik te kunnen (laten) maken van de Parkeergarage. Dat wil zeggen dat de Parkeergarage voldoet aan het criterium "schoon, heel, veilig", alsmede dat het gebruik ervan volgens de algemene voorwaarden plaatsvindt. Het operationele beheer op locatie wordt door de Buitendienst verzorgd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het operationele beheer op afstand.

Eisen

De Buitendienst zal ten minste de volgende activiteiten verrichten:

- Uitvoeren van een openingsronde, een dagelijkse controleronde direct voorafgaand aan de openingstijd, van de parkeergarage.

Tijdens de controleronden wordt gecontroleerd op:

1. de ontvangst van eventuele buiten openingstijden ontvangen storingsmeldingen;
2. juist functioneren van alle apparatuur;
3. staat van bebording en bewegwijzering;
4. staat van verlichting;
5. staat van het gebouw en daarmee verbonden installaties;
6. gebruik volgens de voorschriften (illegaal gestalde voertuigen, hangjongeren etc.);
7. aanwezigheid van vervuiling;
8. tellen van het aantal geparkeerde voertuigen en dit vergelijken met de systeemteling;

Geconstateerde gebreken of afwijkingen worden zoveel als mogelijk direct na constatering, tijdens de controleronde opgelost. Van elke controleronde wordt een rapport opgemaakt waarin beschikbaar gesteld. Spoedeisende zaken (bijvoorbeeld de veiligheid betreffende) de bijzonderheden (afwijkingen van de gewenste situatie alsmede de genomen corrigerende maatregel) worden gemeld. Deze rapportages worden gestructureerd en in digitale vorm aan de Opdrachtgever worden direct per e-mail of zo nodig telefonisch vermeld.

Het optimaal functioneren zoals in deze paragraaf bedoeld, is een aspect dat de Opdrachtnemer bij al zijn werkzaamheden in het oog zal houden en zal bevorderen.

Opdrachtnemer verzorgt de aanwezigheid van minimaal de volgende (veiligheids)materialen en uitrusting: EHBO-set, brandblusapparatuur, afzetlint, communicatiemiddelen en startkabels.

Opdrachtgever stelt (werk)instructies op voor het beheer van de Parkeergarage conform de kwaliteitseisen van Opdrachtgever, zoals in dit Programma van Eisen is omschreven. De Opdrachtgever houdt zich het recht voor om tussentijds aanpassingen te verlangen, wanneer gewijzigde omstandigheden hierom vragen.

3.10 Handelen bij calamiteiten

Opdrachtnemer is de eerste die te maken zal krijgen met calamiteiten. Enkele mogelijke voorbeelden van calamiteiten zijn: Onderwater lopen van de parkeergarage bij overstroming van de Boven Merwede, het preventief gedeeltelijk onder water zetten van de parkeergarage (zie 3.1.1), stremmingen, ongevallen, ontstaan van letsel, brand, overval, of alarmmeldingen die tot ontruiming van een of beide parkeergarages moeten leiden. De Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen alle nodige handelingen verrichten om de calamiteit zo goed mogelijk af te wikkelen. Dit plan maakt een onderdeel uit van het bedrijfsplan.

3.11 Schoonmaakwerkzaamheden (vastleggen welke schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd door Team Vastgoed van Gorinchem).

Opdrachtgever verzorgt het schoonmaakonderhoud van de Parkeergarage. Waar aanvullende schoonmaakwerkzaamheden vereist zijn, worden hiertoe afspraken gemaakt.

De schoonmaakwerkzaamheden die binnen het Team Vastgoed van de gemeente Gorinchem worden uitgevoerd, zijn de volgende:

- dagelijkse controle op de staat van de parkeergarage qua schoonmaak (o.m. tijdige lediging afvalbakken, opruimen zwerfvuil, verwijderen van posters, stickers etc., schoonmaak vloeren, verwijderen spinrag, afhandeling meldingen);
- het schoon- en vrij houden van munt-, biljet- en kaartgleuven en sloten;
- het schoon houden en het verwijderen van kauwgom, stickers, graffiti van alle apparatuur en bebording;
- het ondernemen van acties bij geconstateerde gebreken;
- het ondernemen van acties bij bijzonderheden (bijvoorbeeld direct (laten) verwijderen van hinderlijke vervuiling);
- het nemen van initiatieven ter verbetering van de kwaliteit van de schoonmaak vanuit het perspectief van de klant (schoon, heel en veilig);
- wekelijkse rapportage waaruit de controle werkzaamheden en de op basis daarvan ondernomen acties en resultaten blijken.

Opdrachtgever voert in overleg met Opdrachtnemer periodiek een schouw uit, waarbij de staat van de parkeergarage wordt beoordeeld (z.o.z.)

Tabel schoonmaakwerkzaamheden (lopend contract team Vastgoed)

		(minimaal) per jaar:
Parkeergarage & beheerderruimte	gehele schoonmaak: o.m. prullenbakken legen, stofzuigen, ramen zemen (binnen en buiten), toiletten etc.	52 & direct na constatering
Trottoir & rijbanen in- en uitgang	vrij van zwerfvuil en onkruid houden, sneeuwvrij maken, gladheid bestrijden	direct indien aanwezig
Beheerderruimte	zemen (binnen en buiten)	12
Beheerderruimte	reinigen (zuigen/vochtig/nat afnemen): vloer, balieblad, deuren	52
Beheerderruimte	vochtig/nat reinigen pantry en toilet	52
Parkeergarage plafond en armaturen	stof- en spinrag verwijderen	12
Beheerderruimte pc's, monitoren, toetsenborden	verwijderen van vingertasten, vlekken	12
Parkeerapparatuur buitenzijde	verwijderen van stickers, vingertasten, vlekken	300 & direct na constatering
Parkeerapparatuur reinigen muntproevers	vrij maken van stof en metaaldeeltjes	52
Camera's	wegnemen opname belemmeringen	300 & direct na constatering
Prullenbakken	afvalzakken vervangen en afvoeren	52 & zodra afval zichtbaar is
Prullenbakken	vochtig/nat afnemen	26
Prullenbakken	leggen zodra afval zichtbaar is/boven rand vulopening uitkomt	52 & direct na constatering
Parkeervloeren	strooien en verwijderen absorptiekorrels	12
Parkeervloeren	verwijderen olievlekken	26
Parkeervloeren	Vegen	26
Wanden, deuren, plafonds etc..	verwijderen graffiti, stickers, posters etc.	< 1 dag na constatering
In- uitgangen	reinigen hekwerken/rolhekken	1
Ventilatioeroosters	(stof)vrij maken	4

3.12 Rapportages t.a.v. gebruik Parkeergarages

3.12.1 Rapportage algemeen

Er is sprake van twee rapportagefrequenties: per jaar en per maand. De rapportages zullen te allen tijde de juiste gegevens bevatten. Controle vindt plaats via de jaarlijkse accountantscontrole (zie paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**). Afwijkingen tussen jaarrapportage en maandrapportages mogen ten hoogste 1% bedragen.

Inhoud van de rapportage

De jaar- en maandrapportages hebben een zelfde uniforme opzet. In de maandelijkse rapportage en de jaarrapportage worden onder meer de volgende rapportage onderdelen uitgewerkt:

- a. Inkomsten parkeergarages.
- b. Personeel.
- c. Gebruik van de parkeergarages (zie paragraaf 3.12.2).
- d. Controlerondes.
- e. Storingsoverzicht en uitgaven voor onderhoud.
- f. Statistische gegevens omtrent het parkeren en parkeerinkomsten.
- g. Aantal klachten en klachtafhandeling.
- h. De transactiebestanden uit de parkeersystemen.

3.12.2 Gebruik van de parkeergarages

Te rapporteren maandcijfers:

- a. Het gebruik van de parkeergarages, zoals bijvoorbeeld: ontwikkeling bezettingsgraad, gebruik abonnementen, bezetting kortparkeren, aantal in- en uitritten, aantal handmatige slagboomopeningen.
- b. Bijzonderheden t.a.v. het gebruik van de parkeergarages, zoals bijvoorbeeld: calamiteiten, illegaal gestalde voertuigen, oneigenlijk gebruik (bijvoorbeeld hangjeugd).
- c. Uitstraling parkeergarages: lediging afvalbakken, rondes om zwerfvuil te verzamelen, vernielingen, vandalisme, graffiti, etc..
- d. Uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden.
- e. Storingen aan apparatuur en installaties.
- f. Controle op werking UPS parkeerapparatuur (noodstroomvoorziening);
- g. Controle op werking noodstroomaggregaat;
- h. Klachten en meldingen over het functioneren van de parkeergarages;
- i. Overige maatregelen, die op initiatief van Opdrachtnemer zelf zijn geïnitieerd.

3.12.3 Controlerondes

Te rapporteren maandcijfers:

Een digitaal bestand (bv. Excel of Acces) waarin per controleronde is vastgelegd:

- a. datum, tijdstip en locatie controleronde;
- b. geconstateerde gebreken of afwijkingen;
- c. corrigerende maatregelen die zijn getroffen om geconstateerde gebreken of afwijkingen op te lossen;
- d. nog openstaande acties.

3.12.4 Storingsoverzicht

Te rapporteren maandcijfers:

Een digitaal bestand (bv. Excel of Access) waarin per storing is vastgelegd:

- a. datum en tijdstip melding;
- b. apparaat en locatie;

- c. aard van de storing;
- d. ondernomen actie;
- e. tijdstip van herstel;
- f. bijzonderheden.

Een overzicht waaruit de bedrijfstijd (zoals bedoeld in 3.7) blijkt. Een overzicht met bijzonderheden en/of adviezen aan Opdrachtgever m.b.t. het functioneren van de installaties.

Een overzicht van de namens Opdrachtgever verrichte uitgaven voor onderhoud gespecificeerd zodanig dat is te lezen:

- a. kosten per onderwerp;
- b. kosten per type installatie (volgens verdeling in paragraaf 3.7).

3.12.5 Statistische gegevens gebruik parkeergarages

Het parkeersysteem registreert in transactielogbestanden operationele en financiële gegevens. Opdrachtgever wenst deze transactiebestanden maandelijks digitaal te ontvangen. Uit deze bestanden rapporteert Opdrachtnemer maandcijfers over het gebruik van de parkeergarages per week. Zij bevatten informatie over het aantal verkochte parkeeruren, aantal parkeerders, inkomsten inzake kortparkeerders, alsmede aantallen en parkeeruren van abbonementhouders. Deze gegevens worden vergeleken met de gegevens van de zelfde maand in het voorgaande jaar (voor zover beschikbaar). Voorts geven de cijfers inzicht in de procentuele bezetting van de parkeergarages en de tijdstippen waarop deze meer dan 90% bezet waren. De aanbieder wordt gevraagd een voorstel te doen voor een rapportagemodel.

3.12.6 Klantcontacten

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

4 Implementatie

Na gunning heeft Opdrachtnemer een periode van één kalendermaand de tijd om zijn organisatie voor te bereiden op de beheertaken zoals beschreven in dit Programma van Eisen en in zijn offerte aan de gemeente Gorinchem. Om dit goed te laten verlopen stelt Opdrachtnemer een implementatieplan op. Dit plan is geen onderdeel van het Bedrijfsplan en dient 2 weken na Opdrachtverlening aan Opdrachtgever ter goedkeuring te worden voorgelegd. Een voorbeeld implementatieplan wordt als bijlage bij de inschrijving gevoegd.

Uit het implementatieplan blijkt welke activiteiten Opdrachtnemer onderneemt om zijn eigen organisatie in orde te maken voor de te verrichten taken en hoe hij de overdracht van taken door Opdrachtgever organiseert. Het bevat een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden en individuele doorlooptijden in de tijd zijn uitgezet. Risico's en verwachtingen van Opdrachtgever, dan wel diens leveranciers zijn aangegeven. Er wordt een voorstel voor structureel overleg in opgenomen.

5 Einde overeenkomst

Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zal Opdrachtnemer alles in het werk stellen om te komen tot een goede overdracht van de beheertaken. Hiervoor zal Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een overdracht plan opstellen. Wanneer de overeenkomst eindigt als gevolg van het niet (kunnen) verlengen van de Opdracht, zal Opdrachtnemer dit plan minimaal 6 maanden voor einde Opdracht gereed hebben. Wanneer de overeenkomst voortijdig wordt ontbonden zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen twee maanden een overdrachtsplan opstellen. Het overdrachtsplan maakt geen onderdeel uit van het bedrijfsplan en wordt aan de Opdrachtgever voorgelegd.

Uit het overdrachtsplan blijkt welke taken overgedragen moeten worden en welke activiteiten Opdrachtnemer uitvoert om de overdracht goed en tijdig te laten verlopen. Het plan bevat een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden en individuele doorlooptijden in de tijd zijn uitgezet. Risico's en verwachtingen van Opdrachtgever, dan wel diens leveranciers zijn aangegeven. Er zal structureel, doch minimaal een maal per twee weken, overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever plaatsvinden.