

Bijlage 2 Programma van Eisen

Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

Nummer	Eis
Inschrijvingseisen	
P.E. 1.	Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen).
P.E. 2.	Indien inschrijver op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van de gemeente kunnen schaden dan informeert de inschrijver de gemeente proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties.
P.E. 3.	Inschrijver is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij gemeente. Eventuele implementatiekosten ten behoeve van de dienstverlening komen voor rekening van de inschrijver.
P.E. 4.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief en inclusief BTW, inclusief alle toeslagen en kosten zoals, doch niet uitsluitend, aanrijtijden, het verstrekken van managementinformatie en overleg- en afstemmingsmomenten. De gemeente accepteert geen extra werk dat op initiatief van de inschrijver wordt uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van de gemeente. Zonder opdrachtbevestiging kan de inschrijver op geen enkele wijze extra kosten in rekening brengen.
Juridische eisen	

Nummer	Eis
P.E. 5.	Indien inschrijver(s) niet of niet tijdig de dienstverlening uitvoert of kan uitvoeren binnen de gestelde termijn van de gemeente, dan vervalt het exclusiviteitsbeginsel als preferred supplier van inschrijver en is de gemeente vrij, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en het bepaalde in de Aanbestedingswet 2012, zonder het recht op schadevergoeding of andersluidende kosten van inschrijver de betreffende dienstverlening elders (bij andere marktpartijen) te zoeken.
Dienstverleningseisen	
P.E. 6.	Inschrijver voldoet aan de geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
P.E. 7.	De oplossing (het dashboard) voldoet minimaal aan de toegankelijkheidseisen conform WCAG 2.1. Indien u beschikt over een Toegankelijkheidsverklaring dan dient u deze bij inschrijving als bewijsstuk aan te leveren. Indien u niet beschikt over een dergelijke verklaring dan dient u de bijlage 19 'VNG-Checklist inkoopseisen digitale toegankelijkheid' in te vullen en bij inschrijving aan te leveren. Na de gunning van de opdracht wordt de ingevulde checklist (alleen indien u niet beschikt over een Toegankelijkheidsverklaring) toegevoegd aan de overeenkomst. Eventuele in het document vastgelegde (uiterlijke) termijnen waarop verbetermaatregelen zijn doorgevoerd maken dus deel uit van de overeenkomst.
P.E. 8.	Inschrijver zal de gemeente Venlo onverwijld en binnen vierentwintig (24) uur informeren over alle inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van (AVG) wetgeving moeten worden gemeld aan toezichthouders, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken. Inschrijver verstrekt de gemeente Venlo bij een datalek de volgende informatie:

Nummer	Eis
	- de datum wanneer het datalek heeft plaatsgevonden; - wat de (vermeende) oorzaak is van het datalek; - de datum en het tijdstip waarop het datalek bekend is geworden bij inschrijver of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer; - de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens; - eventuele gevolgen van de inbreuk op de verwerking van persoonsgegevens; - wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het datalek te dichten en om de gevolgen van het datalek te beperken.
P.E. 9.	Inschrijver is in staat alle dienstverlening en voorbereiding als omschreven in de inschrijvingsleidraad gedurende de looptijd van de overeenkomst te leveren. Nadere afstemming over de exacte uit te voeren werkzaamheden op de locaties van de gemeente zal na definitieve gunning met de inschrijver worden besproken.
P.E. 10.	Inschrijver dient op alle werkdagen tijdens kantooruren van 9:00 uur tot en met 17:00 uur telefonisch en via e-mail bereikbaar te zijn voor de gemeente. Bij een gestelde vraag dient u uiterlijk binnen 2 werkdagen te reageren en uiterlijk binnen 5 werkdagen een oplossing aan te leveren.
P.E. 11.	Inschrijver is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen en nalaten van (ingehuurde) derden (bijvoorbeeld bij onderaannemers) als bij eigen personeel. Verklaringen of eisen in dit Programma van Eisen worden ook door deze (ingehuurde) derden afgegeven.
P.E. 12.	De gemeente kan van de inschrijver eisen om personen die in de optiek van de gemeente niet (langer) geschikt zijn of niet voldoen aan de verwachtingen van de gemeente, niet meer in te zetten en te vervangen door ander personeel. Dit zal te allen tijde geschieden in goed overleg met de inschrijver.
P.E. 13.	Inschrijver beschikt over een eigen klachtenprocedure. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt de inschrijver een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een

Nummer	Eis
	vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 14 werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per e-mail) binnengekomen klachten geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het e-mailbericht. In de afhandeling dient de inschrijver te beschrijven: - Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen en voorval) van het onderwerp van de klacht; - Verbetermaatregel(en); - Wijze van compensatie. De inschrijver verschaft op aangeven van de gemeente een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer of e-mailadres van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor de gemeente.
P.E. 14.	Geconstateerde fouten en eventuele correcties in de gebruikte bronbestanden van de gemeente (zoals de parkeerondergrond) worden teruggemeld aan de gemeente.
P.E. 15.	De verzamelde data wordt na het afronden van het meten gecontroleerd op onvolledigheid en onwaarschijnlijkheid. Fouten en onvolledigheden worden dan hersteld, zo nodig door de meting te herhalen en indien dat niet mogelijk is meteen gemeld aan opdrachtgever. Daarbij wordt inzichtelijk gemaakt wat niet goed is gegaan en hoe dit hersteld is. Na melding van voornoemde fouten en/of onvolledigheden komt de opdrachtnemer met een voorstel waarbij in overleg met de opdrachtgever de vervangingswijze en het vervangingsmoment wordt bepaald. Indien de resultaten niet voldoen aan de eisen, wordt de meting kosteloos opnieuw gedaan door de opdrachtnemer.
P.E. 16.	Op het moment dat er een nadere offerteaanvraag wordt gedaan, dient uiterlijk binnen 3 maanden (na de opdrachtverstrekking) het gevraagde onderzoek incl. rapportage te zijn afgerond.

Nummer	Eis
	Opdrachtgever kan ook andere termijnen hanteren.
Communicatie en rapportages	
P.E. 17.	Inschrijver wijst een accountmanager aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als eerste aanspreekpunt fungeert voor de (contractadviseurs van de) gemeente. Bij afwezigheid wordt deze tijdig en adequaat vervangen.
Financiële eisen	
P.E. 18.	Inschrijver dient ten behoeve van de structurele kosten jaarlijks (digitaal aan te leveren (Pdf)) te factureren. De ad hoc uit te zetten opdrachten worden gefactureerd op basis van nadere afspraken per nadere opdracht. Op de factuur vermeldt de inschrijver in ieder geval de volgende zaken: ▪ Factuuradres; ▪ Kostenplaats (locatie); ▪ Beschrijving van geleverde dienstverlening; ▪ Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag; ▪ Subtotaal exclusief BTW; ▪ BTW-identificatienummer, BTW-percentages en BTW-bedrag; ▪ Totaalbedrag inclusief BTW; ▪ Factuurnummer; ▪ Contract- en verplichtingennummer; ▪ Prestatieverklaring. Het staat de financiële administratie van de gemeente vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen.
P.E. 19.	Indien Opdrachtnemer zijn verbintenissen voortvloeiend uit de raamovereenkomst niet geheel of behoorlijk is nagekomen, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.
P.E. 20.	Na gunning van de opdracht en tijdens de implementatieperiode worden nadere afspraken gemaakt ten aanzien van de adressering en wijze van specificeren van de facturen. Binnen de implementatieperiode dient de

Nummer	Eis
	inschrijver, in afstemming met en geaccordeerd door de gemeente, een factuurmodel te hebben ontwikkeld. Afspraken betreffende de facturatie evenals het aantal facturen kunnen op verzoek van de financiële administratie van het betreffende cluster tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigen.
P.E. 21.	Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door de gemeente na ontvangst van de factuur aan de inschrijver gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
P.E. 22.	Het staat inschrijver vrij te allen tijde een onderaannemer in te schakelen ter vervulling van een aanvraag. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen allen contracten en facturatie met de gemeente te verlopen via inschrijver. Aanvullende kosten die de inschakeling van een onderaannemer met zich mee brengt zijn volledig voor rekening en risico van inschrijver.
Algemene Inhoudelijke eisen	
P.E. 23.	Capaciteit moet worden bepaald aan de hand van de door de gemeente aangeleverde criteria. Hierin is vastgelegd wanneer we spreken van een parkeerplaats (zie bijlage 11).
P.E. 24.	Er moet gebruik gemaakt worden van de door de gemeente Venlo aan te leveren gebiedsindeling (zie bijlage 12).
P.E. 25.	In de uit te voeren onderzoeken moeten parkeergarages van Q-park en het parkeerterrein van de kasteeltuinen in Arcen meegenomen worden. Capaciteit Q-park garages is aangeleverd (zie bijlage 13). De capaciteit en de bezettingsgraad van de Kasteeltuinen worden t.z.t. aangeleverd door de gemeente aan de gecontracteerde partij.
A: Parkeeronderzoeken	

Nummer	Eis
Parkeerdrukonderzoekseisen	
P.E. 26.	Er moet bij het uitwerken van de resultaten van de parkeerdrukonderzoeken onderscheid gemaakt worden tussen reguliere parkeerplaatsen, laadplaatsen, deelautoplaatsen, gehandicaptenparkeerplaatsen en laad- en losplekken.
P.E. 27.	Het totale parkeerdrukonderzoek omvat alle woonstraten van de gemeente Venlo. Hierin vallen ook alle dorpskernen en woonplaatsen.
Parkeermotiefonderzoekseisen	
P.E. 28.	De uitwerking moet resulteren in een onderscheid op doelgroepen, bijvoorbeeld bewoners, bezoekers, werknemers etc.
Betalingsbereidheidsonderzoekseisen	
P.E. 29.	Het gebruik van de blauwe parkeerschijf moet meegenomen worden in het onderzoek.
P.E. 30.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan opdrachtgever overgaan op kentekenparkeren (Zie herzieningsclausule inschrijvingsleidraad, paragraaf 2.1.4). Uw oplossing dient hierop voorbereid te zijn.
Herkomst- bestemmingsonderzoekseisen	
P.E. 31.	Dit onderzoek moet resulteren in een overzicht per postcode van de kenteken registratie. Voor het buitenland is per land van herkomst voldoende.
Fietsparkeeronderzoekseisen	
P.E. 32.	Alle fietsen in het desbetreffende gebied moeten meegenomen worden. De goed en fout gestalde fietsen dienen te worden meegeteld.
P.E. 33.	Dit onderzoek moet leiden tot een aantal fietsers per aangegeven locatie (zie bijlage 15).
Digitale capaciteitskaart	

Nummer	Eis
P.E. 34.	De digitale capaciteitskaart moet gebruikt kunnen worden door scanvoertuigen om te kunnen handhaven op parkeren. Per parkeerplaats moet gedefinieerd worden welke parkeerrechten erop van toepassing zijn.
P.E. 35.	De digitale capaciteitskaart moet zodanig aangeleverd worden dat deze voortdurend aangevuld/geüpdatet kan worden met mutaties in het areaal.
Parkeeronderzoek vrachtverkeer	
P.E. 36.	Alle vrachtauto's die in de openbare ruimte geparkeerd staan moeten worden meegenomen, zoals vastgesteld in Bijlage 20.
Aanvullende/optionele onderzoekseisen	
P.E. 37.	Eventuele eisen over aanvullende / optionele onderzoeken zullen worden opgenomen in de offerteaanvraag van deze specifieke onderzoeken.
B: Dashboard	
P.E. 38.	Losse bestanden (opgehaalde data), oftewel ruwe data, moeten worden aangeleverd in een .shp of geopackage bestand. Dit betreffen separate aanleveringen buiten het dashboard om binnen 10 werkdagen.
P.E. 39.	De opdrachtnemer ontsluit zijn gecontroleerde waarnemingen via het dashboard. Deze dienen ontsloten te worden als gegevensverzameling, toegankelijk voor een ETL-proces (extract, transfer, load) van de opdrachtgever.
P.E. 40.	Er moet een online kaartviewer worden ingericht waarin de resultaten van de uitgevraagde parkeeronderzoeken worden weergegeven. Het is belangrijk om hier te filteren op tijdvakken, soort onderzoek en resultaten.
P.E. 41.	Tijdens de looptijd van de overeenkomst moet de viewer telkens worden geactualiseerd na het uitvoeren van een onderzoek.
P.E. 42.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor service, onderhoud, het beheer en de hosting van de applicatie en het verhelpen van storingen.
P.E. 43.	In het dashboard is in ieder geval selectie en aggregatie mogelijk in een zelf af te bakenen gebied (door het tekenen van een gebiedsgrens in het kaartbeeld van het dashboard) op: - Sectieniveau, straat, buurt, wijk;

Nummer	Eis
	- Verschillende bijzondere parkeerplaatsen; - Diverse meetmomenten.
P.E. 44.	De applicatie is door geautoriseerde gebruikers te benaderen vanaf een gemeentelijke werkstation.
P.E. 45.	Tijdens de duur van de raamovereenkomst kan de gemeente verzoeken het dashboard op onderdelen te wijzigen, opdrachtnemer wijzigt het dashboard in die gevallen kosteloos.
C: Rapportage	
P.E. 46.	In de rapportage moet elk deelgebied (zie bijlage 12) voorzien zijn van bevindingen en waarnemingen en een samenvatting van de waarnemingen en resultaten van de onderzoeken.
P.E. 47.	In de rapportage moet een totaaloverzicht van het aantal parkeerplaatsen in Venlo opgenomen zijn. Hierin moet onderscheid gemaakt worden tussen reguliere parkeerplaatsen, laadplaatsen, deelautoplplaatsen, gehandicaptenparkeerplaatsen en laad- en losplekken.
P.E. 48.	Een rapportage kan in verschillende bewerkbare en statistische bestandsformaten worden geëxporteerd in Word of PDF.
Slotbepalingen	
P.E. 49.	Alle rechten met betrekking tot de data die in het kader van de Overeenkomst door de Gemeente Venlo aan opdrachtnemer worden verstrekt, komen toe aan de Gemeente. Opdrachtnemer heeft, tenzij het open data betreft, niet het recht deze data te gebruiken voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de Overeenkomst. Opdrachtnemer zal deze data op eerste verzoek van de Gemeente vernietigen en/of tot afgifte van de data aan de Gemeente overgaan.
P.E. 50.	Alle rechten omtrent (verzamelde) data komen toe aan Opdrachtgever waaronder in ieder geval het eigendom
P.E. 51.	De inschrijver richt zich per omgaande tot de gemeente: ▪ bij het intrekken van belang zijnde kwaliteitscertificering van

Nummer	Eis
	inschrijver; ▪ bij negatieve uitkomsten van toezichthoudende instanties bij de inschrijver die de dienstverlening aan de gemeente negatief (kunnen) treffen.
P.E. 52.	De gemeente behoudt zich het recht voor om op inhoudelijke, organisatorische en/of financiële gronden (aanvullende) producten en diensten uit te vragen aan andere dienstverleners, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en de Aanbestedingswet 2012, indien de inschrijver tijdens de contractperiode niet (tijdig) in staat of bereid is te voldoen aan de concrete vraagstelling van de gemeente.
