

PROGRAMMA VAN EISEN PARKEERAUTOMATEN

Gemeente Valkenburg a/d Geul



Colofon

Opdrachtgever	Gemeente Valkenburg a/d Geul
Titel	Programma van Eisen parkeerautomaten Valkenburg a/d Geul
Versie	3.0
Datum	18-7-2024
Projectteam gemeente Valkenburg a/d Geul	Lisa Toonen/ Jurjen Feld
Projectteam Kwirkey	Ralph Boessen

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Scope van de Opdracht	4
1.2	Deze aanbestedingsprocedure	4
1.3	Omvang van de opdracht.....	4
1.4	Locatie parkeerautomaten.....	5
1.5	Plattegrond	6
2	Algemene Functionele eisen.....	7
2.1	Functionele eisen van de parkeerautomaten	8
2.2	Beschikbaarheid en functioneren parkeerautomaat	9
2.3	Fysieke eisen	10
2.4	Specifieke omstandigheden	10
2.5	Vandalisme.....	10
2.6	Beveiliging	10
2.7	Energievoorziening	11
2.8	Printen.....	11
2.9	Communicatie	11
2.10	Beeldscherm	12
2.11	Betalen	13
2.11	Muntbetalingen	13
2.12	Opbrengstverantwoording.....	15
2.13	Centrale managementsysteem	16
2.14	Eisen t.b.v. de betaalunits	16
3	Managementinformatie	17
3.1	Software ten behoeve van operationeel management	17
3.2	Software ten behoeve van administratie.....	17
3.3	Software ten behoeve van statistische informatie	18
3.4	Software ten behoeve van alarmmanagement	18
3.5	Instellen tarieven	18
4	ISO 27001 en informatiebeveiliging.....	19
5	Implementatieplan	20
6	Risicoanalyse.....	20
7	Garantie	20
7.1	Onderhoud parkeerautomaten door Opdrachtnemer	20
7.2	Onderhoud parkeerautomaten door opdrachtgever	21
7.3	Preventief onderhoud	21
7.4	Correctief onderhoud	21
7.5	Onderhoudscondities.....	22
7.6	Aanpassing Onderhoudskosten bij Vermindering van Componenten	22
7.7	Inhoudelijke beschrijving van de onderhoudsovereenkomst is als volgt:	22
8	Uitvoering	23
9	Specificaties diensten	23
9.1	FAT	23
9.2	SAT	23
9.3	De systeembeheerdertraining zal bestaan uit de volgende onderdelen:	24
9.4	Oplevering.....	24
9.5	Installatie en oplevering.....	25
9.6	Bekabeling.....	25

Inleiding

Voor u ligt het functionele Programma van Eisen (PvE) voor de levering en aanvullende dienstverlening van de parkeerautomaten voor de gemeente Valkenburg a/d Geul.

Dit PvE geeft een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de minimale door de Opdrachtgever aan de parkeerautomaten vereiste functionaliteit evenals een beeld van de omvang van de levering en dienstverlening.

Onderstaand worden de minimale eisen beschreven, die gesteld worden aan de aan te schaffen parkeerautomaten. De eisen gelden als een knock-out criterium. Indien de Inschrijver niet kan voldoen aan deze minimale eisen dan wordt de aanbidding ter zijde gelegd.

Naast de wijze waarop parkeerders aan de betalingsverplichting kunnen voldoen gaat het Programma van Eisen (PvE) ook in op de eisen die gesteld worden aan de veiligheid en de techniek van de parkeerautomaten en de eisen die gesteld worden aan het mee te leveren managementsysteem

Toezicht en handhaving draagt zorg voor het 1^e- lijns onderhoud en de 1^e - lijns storingen. De gemeente is aangesloten op de meldkamer van de A2 in Maastricht.

1.1 Scope van de Opdracht

Het leveren, installeren en bedrijfsklaar maken van de 27 stuks nieuwe parkeerautomaten, 12 vuurwerkkappen en het centrale managementsysteem voor de gemeente Valkenburg a/d Geul. Het betreft hier 12 cashless parkeerautomaten en 15 cash-cashless automaten. Daarnaast valt ook het 2de lijns onderhoud aan de 27 automaten binnen deze opdracht. Optioneel kan in de toekomst ook het 1ste lijns onderhoud door de opdrachtnemer worden uitgevoerd.

1.2 Deze aanbestedingsprocedure

De Opdrachtgever is gemeente Valkenburg a/d Geul. Deze aanbesteding wordt begeleid door Kwirkey BV.

1.3 Omvang van de opdracht

Het af te sluiten contract omvat het leveren, plaatsen, inbedrijfstellen, in stand houden, onderhouden van de nieuwe parkeerautomaten en het verwijderen, afvoeren van de huidige parkeerautomaten. Op alle geleverde systemen, inclusief de installatie daarvan, dient de volgende garantie afgegeven te worden:

De installatie valt na oplevering 1 jaar volledig onder garantie en daarna moet 10 jaar levering van componenten mogelijk zijn. De onderhoudsovereenkomst heeft een looptijd van 6 jaar en kan twee keer 2 jaar eenzijdig worden verlengd door de opdrachtgever.

De planning van de aanleg van het parkeerautomaten moet worden afgestemd met de projectleider van de gemeente Valkenburg a/d Geul. Uitgangspunt voor de implementatiedatum is 1 maart 2025.

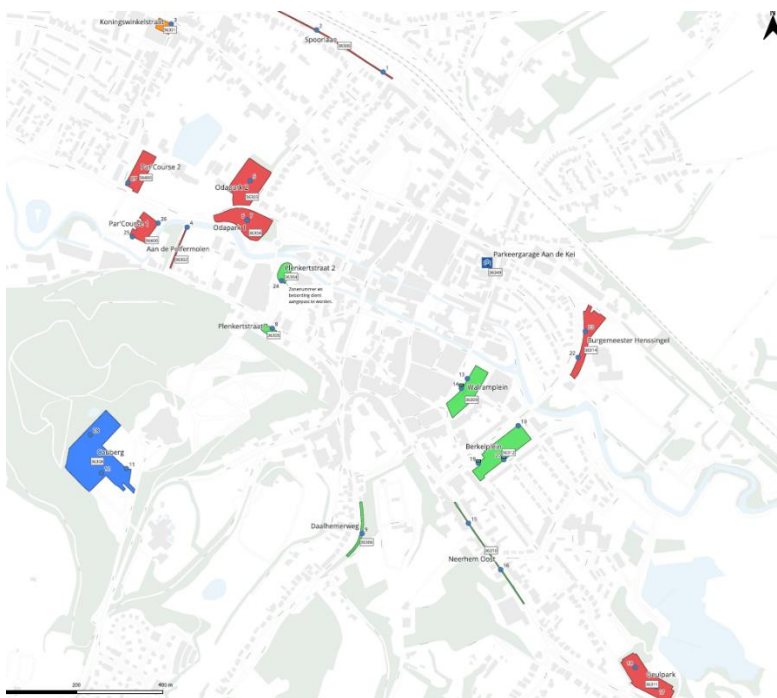
Eventuele aanvullende automaten kunnen tegen dezelfde voorwaarden van de overeenkomst aangekocht worden en in het onderhoudscontract worden opgenomen voor de op dat moment resterende duur van het onderhoudscontract. Als er in de toekomst een vermindering optreedt in het aantal componenten die onder dit onderhoudscontract vallen, zal het jaarlijkse bedrag van het onderhoudscontract dienovereenkomstig worden aangepast. De aanpassing van het onderhoudsbedrag zal plaatsvinden in het daaropvolgende kalenderjaar.

1.4 Locatie parkeerautomaten

In onderstaand schema is het aantal te leveren parkeerautomaten aangegeven:

Ticketmeter	Gebied/locatie
1	Spoorlaan
2	Spoorlaan
3	Koningswinkelstraat 1
4	Aan de Polfermolen
5	Odapark 1
6	Odapark 2
7	Plenkerstraat 1
8	Daalhemmerweg
9	Berkelplein
10	Cauberg
11	Cauberg
12	Walramplein
13	Walramplein
14	Neerhem oost
15	Neerhem oost
16	Geulpark
17	Geulpark
18	Berkelplein
19	Berkelplein
20	Koningswinkelstraat 2
21	Burgemeester Hengsingel
22	Burgemeester Hengsingel
23	Plenkerstraat 2
24	Par'Course 1
25	Par'Course 1
26	Par'Course 2
27	Cauberg

1.5 Plattegrond



- Venstertijden:**
Maandag t/m zondag
11.00 tot 20.00 uur
- Parkeertarief:**
€1,90 per uur en dagtarief €9,00.
- Parkeerduur:**
Onbeperkt
- Venstertijden:**
Maandag t/m zondag
11.00 tot 20.00 uur
- Parkeertarief:**
€1,40 per uur.
- Parkeerduur:**
Maximaal 2 uur.
- Venstertijden:**
24/7
- Parkeertarief:**
€1,90 per uur en dagtarief €8,00.
- Parkeerduur:**
Onbeperkt
- Venstertijden:**
Maandag t/m zondag
11.00 tot 20.00 uur
- Parkeertarief:**
€1,90 per uur.
- Parkeerduur:**
Onbeperkt
- Venstertijden:**
24/7
- Parkeertarief:**
€1,90 per uur.
- Parkeerduur:**
Onbeperkt

2 Algemene Functionele eisen

1. De parkeerautomaten die de leverancier aanbiedt en plaatst, dient minimaal te voldoen aan de eisen van van de regelgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. De parkeerautomaten moeten een in de Nederlandse markt gedurende één jaar bewezen systeem zijn met een bijhorende serviceorganisatie in Nederland.
3. De parkeerautomaten moeten functioneren met gestandaardiseerde hardware (niet tailormade). Specifieke softwarematige oplossingen moeten tot een minimum beperkt blijven en dienen werkzaam te blijven bij mogelijke toekomstige software updates.
4. Geleverde systemen dienen upwards compatibel te zijn met toekomstig te leveren systemen. De leverancier dient te voorzien in standaard upgrades om een dergelijk migratietraject gedurende 10 jaar na levering te kunnen faciliteren.
5. De softwareupdates en softwareupgrades van de ticketautomaten, pinpads en besturingssystemen dienen voor de periode van 10 jaar te worden gegarandeerd.
6. Deze software updates en upgrades dienen onderdeel te zijn van de service-onderhoudsovereenkomst.
7. Behuizingen en kasten waarin ondergebracht parkeerautomaten, elektrische schakelingen en dergelijke dienen minimaal te voldoen aan de beschermingsklasse IP 65 of hoger, volgens IEC 144.
8. Nakoming van de eisen vermeld in dit document ontheft de gekozen leverancier niet van zijn verantwoordelijkheid voor het ontwerpen en fabricatie van een betrouwbaar systeem met een passend ontwerp voor de gespecificeerde taken en condities.
9. De keuze van alle accessoires, materialen en fabricatie, die nodig zijn ten behoeve van de totale leveringsomvang van het systeem vallen onder de verantwoordelijkheid van de leverancier.
10. De levering van parkeerautomaten, materialen en diensten komt ten laste van en zijn de verantwoordelijkheid van de leverancier tenzij anders aangegeven.
11. Materialen, apparatuur en diensten welke niet expliciet in deze specificatie omschreven worden, doch noodzakelijk zijn om aan de leveringsomvang te kunnen voldoen, dienen door de leverancier onder zijn volledige verantwoordelijkheid en op de goede technische gronden te worden geselecteerd en te worden geleverd.
12. Het ontwerp moet energiebewust zijn, waardoor een verantwoord energiebeheer is te realiseren. Omdat er geen energielabel is voor parkeerautomaten dient de leverancier aan te geven hoe het energiebeheer is geregeld.
13. In verband met onderhoud en (latere) aanpassingen dient alle parkeerautomaten goed bereikbaar en toegankelijk te zijn voor monteurs.
14. Toegepaste materialen dienen standaard en courant in de handel verkrijgbaar te zijn.
15. De toegepaste materialen moeten vandaal- en weerbestendig zijn. Bovendien moet de parkeerautomaten ongevoelig zijn voor storingen en ook oneigenlijk gebruik dient uitgesloten te zijn.
16. De parkeerautomaten moet geschikt zijn voor langdurige opstelling en functionering in de buitenlucht (minimaal tien jaar). De voorkeur gaat uit naar UV-bestendige kunststof- en RVS-materiaal.
17. Hardware- en softwaresystemen, die nationale certificatie-trajecten dienen te doorlopen, moeten tenminste 1 maand voor levering in het land van installatie gecertificeerd te zijn.
18. De teksten op de displays van de parkeerautomaten dienen ondubbelzinnig aan te sluiten op de optredende situatie. Deze teksten dienen door de Opdrachtgever op eenvoudige wijze te kunnen worden aangepast. Verder dienen de teksten ook bij (zon)lichtinval voor het publiek duidelijk leesbaar te zijn.
19. De parkeerautomaten moeten zijn voorzien van modulair uitwisselbare componenten.
20. Een klokeenheid met quartz gestuurd uurwerk.
21. De basiskleur van alle voor de klant direct zichtbare delen van de installatie dienen de standaardkleur te zijn van de leverancier. Bij vervanging van bijv. vandalisme moet de parkeerautomaat snel

vervangen dienen te worden en moet een specifieke RAL kleur geen obstakel zijn om snel te kunnen uitleveren.

22. De te leveren systemen dienen te bestaan uit standaardhardware componenten. Dit betekent dat eenvoudige standaardoplossingen de voorkeur hebben boven systemen met complexe softwareapplicaties. Dit heeft de voorkeur in verband met het streven naar de reductie van onderhoud- en beheerkosten.
23. De te leveren parkeerautomaten dienen minimaal 10 jaar door de leverancier te kunnen worden ondersteund in termen van onderhoud en levering van reserveonderdelen.
24. Alle geleverde hardware- en softwaresystemen dienen vanaf afstand door opdrachtnemer te kunnen worden bewaakt ten behoeve systeemdiagnostiek en zo mogelijk onderhoud.
25. Geleverde systemen dienen upwards compatibel te zijn met toekomstig te leveren systemen. De leverancier dient te voorzien in standaard upgrade om een dergelijk migratietraject te kunnen faciliteren gedurende 10 jaar na levering.
26. De displays dienen grafisch te zijn. Bestanden van de formaten Bmp en Jpeg dienen afgebeeld te kunnen worden.
27. In de offerte dienen de fundaties onderdeel te zijn van de aanbieder.
28. De in dit programma van eisen omschreven functionaliteit dient met het standaard softwarepakket van de leverancier te kunnen worden verwezenlijkt. Specifieke softwarematige aanvullingen op het standaard softwarepakket moeten tot een minimum worden beperkt, en behoeve de instemming van de Opdrachtgever.
29. De parkeerautomaten moeten 24 uur per dag, gedurende alle dagen van het jaar, onder alle weersomstandigheden in gebruik dienen te blijven.
30. De parkeerautomaten dienen voorzien te zijn van gecertificeerde veiligheidssloten. Per installatie dient een slotenplan te worden opgesteld.
31. De parkeerautomaten moeten vandalisme-, diefstal- en weerbestendig zijn en geschikt zijn om 24 uur per dag alle dagen van het jaar in gebruik te zijn. De aanbieder dient aan te geven welke maatregelen hiertoe zijn getroffen.
32. De parkeerautomaten dienen te zijn voorzien van één en dezelfde kloktijd waarmee alle parkeerautomaten in de betreffende Parkeervoorzieningen gesynchroniseerd worden. Deze klok – welke is ingesteld op de Nederlandse tijd - wordt via het internet gesynchroniseerd om gelijk te zijn aan het DCF77 tijdsignaal en heeft een automatische zomer- en wintertijd omschakeling.
33. De periode waarbinnen persoonsgebonden gegevens van afgehandelde Parkeertransacties (zoals Kentekens) bewaard kunnen worden moet vrij instelbaar zijn, en moet gedurende de looptijd van de Overeenkomst aansluiten bij de geldende wetgeving.
34. Bij iedere parkeerautomaat dienen 2 eindcassettes te worden geleverd voor geldtransport.
35. Bij de levering zit ook de levering van vuurwerkkappen. Minimaal 12 stuks.
36. Het afkoppelen van de oude automaten dient de opdrachtnemer geheel te regelen met energieleverancier.
37. De verwijderde oude parkeerautomaten dienen door de opdrachtnemer te worden verwijderd en afgevoerd.

2.1 Functionele eisen van de parkeerautomaten

1. Alle geleverde hardware- en softwaresystemen dienen op afstand te kunnen worden bewaakt ten behoeve van systeemdiagnostiek en onderhoud door aanbieder en gebruiker. Eenvoudige standaardoplossingen hebben de voorkeur boven systemen met complexe softwareapplicaties. Dit heeft de voorkeur in verband met het streven naar reductie van onderhoud- en beheerskosten.
2. Alle aanduidingen op de displays van de parkeerautomaten en op signaleringen die door de parkeerautomaten worden aangestuurd dienen in het Nederlands, Duits, Frans en in het Engels met internationaal geaccepteerde pictogrammen te worden weergegeven. De algemene teksten en de teksten die ter ondersteuning van het gebruik van de parkeerautomaten in de displays getoond

worden, worden vooraf verstrekt. De teksten kunnen door opdrachtgever eenvoudig later worden aangepast.

3. Alle alarmen en fouten dienen te worden doorgestuurd naar het centraal managementsysteem. Van de alarmen dienen enkele per soorten zodanig te programmeren te zijn, zodat deze afzonderlijk door middel van e-mail naar de medewerkers van de technische dienst of openbare werken verzonden te worden.
4. Het managementsysteem moet in staat zijn financiële en statistische gegevens (transactielogbestanden) te exporteren alsmede rapportages te generen over het gebruik van de parkeerautomaten. De bestanden waaruit deze rapportages samengesteld worden dienen, ook vanaf afstand, zowel in een standaard opmaak (ASCII-formaat), als in Microsoft Excel, CSV of Acces te kunnen worden geëxporteerd. Dit geldt eveneens voor de ruwe, niet geaggregeerde data/transactielogbestanden. De data is eigendom van de gemeente Valkenburg aan de Geul. De opdrachtnemer zal kosteloos een api ter beschikking stellen aan derden om de data te kunnen uitlezen en te vertalen naar een BI tool of dashboarding. Er mogen geen jaarlijkse kosten worden berekend voor deze api.
5. De leverancier blijft verantwoordelijk voor het onderhoud van de api.
6. Het centrale managementsysteem is uitgerust met een email-server.
7. Middels de standaard software moet het mogelijk zijn de volgende functionaliteiten via eenvoudige handeling op lokaal niveau uit te voeren:
 - a. Resetten van een parkeerautomaat.
 - b. Controleren, instellen en verzorgen van instelbare parameters.
 - c. Uitlezen van systeemmeldingen zodat tijdig operationele acties kunnen worden ingezet en/of gebruikers adequaat kunnen worden te woord gestaan.
 - d. Opvragen van transacties.
 - e. Instellen van tariefbladen.
 - f. Aanmaken van bezoekerskaarten.
 - g. Samenstellen van statistische rapportages over vrij in te geven perioden.
 - h. Samenstellen van rapportages van technische storingsen over vrij in te geven perioden.
 - i. Samenstellen van operationele en financiële rapportages.
8. Het centrale management en de parkeerautomaten kan toekomstige trends/ ontwikkelingen in Parkeerproducten en/of ParkeerID's accommoderen.

2.2 Beschikbaarheid en functioneren parkeerautomaat

Iedere parkeerautomaat afzonderlijk dient gedurende de reguleringsstijden betaald parkeren voor minimaal 99% volledig operationeel te zijn conform dit PVE.

Tot de 99% worden niet gerekend: (voor zover niet in eigen beheer wordt uitgevoerd)

- a) als de netwerkverbinding door een defect of gebrek bij de provider niet tot stand kan worden gebracht;
 - b) als de banktransactie door een defect of gebrek bij de bank waar de parkeerautomaat mee verbonden is niet tot stand kan worden gebracht;
 - c) als verbinding met de parkeerrechtendatabase door de leverancier van de database niet tot stand kan worden gebracht;
 - d) de tijd die nodig is voor afhandeling van het eerstelijns onderhoud indien dit door de gemeente zelf wordt uitgevoerd;
 - e) uitval door toedoen van foutieve handelingen door Opdrachtgever zelf;
 - f) uitval van de automaten als gevolg van vandalisme.
- Per kwartaal wordt bepaald of aan bovenstaande eis wordt voldaan.

2.3 Fysieke eisen

De te leveren parkeerautomaten dienen te voldoen aan de geldende richtlijnen en normen. Hier is in hoofdlijn van toepassing:

- a) NEN-EN 12100 2010;
- b) NEN 1010;
- c) NEN-EN 2006/95/EG;
- d) NEN 13857:2008;
- e) NEN-EN 12414;
- f) NEN-EN 14450:2005;
- g) De parkeerautomaten dienen uitgerust te zijn met een lichtbak die boven de automaat zichtbaar is. Op de lichtbak moet worden aangegeven dat er een betaalmogelijkheid is en wat het zonenummer is. De lichtbak is voorzien van verlichting die per automaat aan- en uitgeschakeld kan worden. De lichtbak is bestand tegen weersinvloeden, zoals storm, sneeuw en hagel.
- h) Iedere parkeerautomaat heeft een intern verwarmingselement.

2.4 Specifieke omstandigheden

Valkenburg ligt kort aan de Duitse en Belgische grens, waardoor het aandeel buitenlandse bezoekers, naast de Nederlandse bezoekers, groot is.

2.5 Vandalisme

De parkeerautomaat dient vandalisme bestendig te zijn. Dit houdt in dat:

- 1) Zoveel als mogelijk voorkomen kan worden dat er voorwerpen in de parkeerautomaat kunnen worden ingevoerd;
- 2) De constructie van de parkeerautomaat (inclusief display, zonnepaneel en lichtbak), met gebruikmaking van spierkracht, slag- en stootvast is;
- 3) De displays in de parkeerautomaat (met uitzondering van het gebruik van zwaar gereedschap) krasvast zijn;
- 4) De buitenkant van de parkeerautomaat voorzien dient te zijn van een anti graffiti coating;
- 5) De parkeerautomaat voorzien dient te zijn van een voldoende fundering voor de stabiliteit en ter voorkoming van scheef trekken en verzakken;
- 6) De parkeerautomaat met vuurwerkkappen beschermd kan worden tegen vuurwerkschade. Onder vuurwerkkap wordt verstaan een metalen omhulsel van het bedieningsgedeelte van de parkeerautomaat. De levering van 12 vuurwerkkappen maakt onderdeel van de opdracht.

2.6 Beveiliging

- a) De technische ruimte dient afsluitbaar te zijn met sloten met een standaard (vaste) sleutel of een token/digitale pas voor een serie van parkeerautomaten. De Inschrijver garandeert dat deze sleutel niet past op parkeerautomaten die buiten deze serie elders geplaatst zijn.
- b) Indien er een token of digitale pas aangeboden wordt, dient deze beveiligd te zijn tegen skimmen en hacken.
- c) De sloten zijn dusdanig gecertificeerd dat dupliceren alleen mogelijk is door de leverancier van de parkeerautomaat.
- d) Er dienen standaard minimaal 3 sleutels, tokens of digitale passen per parkeerautomaat geleverd te worden.
- e) De voorkeur gaat uit naar een token of digitale pas.

2.7 Energievoorziening

- a) Alle parkeerautomaten dienen te beschikken over- en te functioneren op basis van een zonne-energie installatie. De zonne-energie installatie is een integraal onderdeel van de totale constructie van de parkeerautomaat.
- b) Onder zonne-energie installatie wordt verstaan de combinatie van zonnepaneel of lichtcellen en accu. Het zonnepaneel (of lichtcellen paneel) mag niet groter dan zijn 0,4m².
- c) De parkeerautomaat dient tevens te kunnen functioneren op een netstroom aansluiting. Er dient in de kast voldoende ruimte te zijn om door een netleverancier een onbemeterde aansluiting te kunnen laten plaatsen. De automaten dienen achteraf optioneel aangesloten te kunnen worden op netstroom. Aansluiting is geen onderdeel van de initiële uitvraag, maar indien blijkt dat de automaten intensiever gebruikt worden dan verwacht, dient aansluiten op het lichtnet wel mogelijk te zijn.
- d) Iedere parkeerautomaat dient uitgevoerd te kunnen worden met een aardelektrode indien de automaat toch op het lichtnet aangesloten zal worden.
- e) De zonne-energie installatie van de parkeerautomaat heeft de capaciteit om, bij tenminste 150 transacties per dag, de parkeerautomaat volledig operationeel en werkend te houden in de minst gunstige omstandigheden (seizoen met weinig zon, extreme temperaturen etc.) voor een minimale aaneengesloten periode van 7 dagen zonder dat de accu gewisseld dient te worden. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de automaat niet op het energienet is aangesloten.

2.8 Printen

- a) De parkeerautomaat dient uitgevoerd te worden met een printer ten behoeve van het afdrukken van een parkeerticket en reçu.
- b) De printer:
 - is te allen tijde bedrijfszeker in het Nederlandse klimaat, ook wanneer het ticketpapier is geleverd door derden/anderen dan leverancier, welke zich conformeren aan de voorschriften van leverancier;
 - kan door Opdrachtgever voor parkeerticket en reçu afzonderlijk, zonder tussenkomst van Inschrijver via het managementsysteem structureel (per parkeerautomaat of selectie van parkeerautomaten) worden in- of uitgeschakeld.
- c) Een parkeerticket en eventueel reçu:
 - is minimaal 14 dagen lang goed leesbaar;
 - wordt op verzoek van de parkeerder uitgegeven;
 - is voorzien van minimaal de volgende kenmerken van de transactie: datum, begin- & eindtijd, betaalde parkeertijd, ingevoerd kenteken, betaald bedrag, locatie en volgnummer.

2.9 Communicatie

- a) Op de automaat dient een telefoonnummer zichtbaar te zijn waar in geval van storing naartoe gebeld kan worden. Het telefoonnummer moet ook zichtbaar zijn als de automaat in storing staat.
- b) Indien de parkeerautomaat een storing heeft (anders dan een defect beeldscherm) en dit een beperking geeft in het aankoopproces van een parkeerrecht, dient voor de parkeerder duidelijk te worden wat de beperking is en een aanwijzing/instructie hoe te handelen.
Minimaal de volgende beperkingen moeten kunnen worden gecommuniceerd:
 - 1) Let op! Parkeerautomaat is buiten werking, ga naar dichtstbijzijnde parkeerautomaat of gebruik een parkeerapp.
 - 2) Let op! U ontvangt een parkeerticket welke achter uw voorruit geplaatst moet worden, handhaven op kenteken is tijdelijk niet mogelijk. (Nationaal Parkeer Register, hierna te noemen: NPR, is niet beschikbaar)
 - 3) Let op! U ontvangt geen kwitantie, printen is tijdelijk niet mogelijk. (printer defect/papier op).

- c) Indien de parkeerautomaat geen verbinding kan maken met het NPR (storing aan NPR zijde), kan de parkeerder nog steeds een parkeerrecht aankopen, maar nu wordt er standaard een parkeerticket uitgegeven met instructie om deze achter de voorruit van het geparkeerde voertuig te plaatsen. Wanneer de parkeerautomaat weer in verbinding staat met het NPR, worden de tussentijds verkochte parkeerrechten gesynchroniseerd met het NPR.
- d) De parkeerautomaat heeft duidelijk herkenbare pictogrammen. Voor zover van toepassing dienen deze te voldoen aan de CROW publicatie "Handboek-parkeren".
- e) Inschrijver zorgt voor de benodigde sim-kaarten zodat de automaat altijd een veilige verbinding heeft met een mobiel netwerk.
- f) De sim-kaart werkt met een roaming concept waardoor altijd het meest sterke Nederlandse netwerk (met het sterkste signaal) gekozen wordt. Indien er door storingen geen Nederlands netwerk beschikbaar is kan er overgeschakeld worden op een Duits netwerk. Door de ligging aan de grens is dit een belangrijk item.

2.10 Beeldscherm

- a) Touchscreen scherm.
- b) Minimale afmeting 7" - 10".
- c) Toetsenbord in het scherm voor kentekensparkeren.
- d) De parkeerder wordt door middel van een verlicht beeldscherm (kleurenscherm met touch-functionaliteiten) stapsgewijs geïnstrueerd over het proces, zodat uiteindelijk een parkeertransactie succesvol kan worden afgerond.
- e) Het op het beeldscherm getoonde beeld moet zowel bij daglicht als in het donker duidelijk leesbaar zijn.
- f) Nadat een transactie is afgebroken, dient de parkeerautomaat binnen 5 seconden terug te zijn bij het beginscherm. Hier dient de software van het managementsysteem op uitgerust te zijn.
- g) Op het beeldscherm dient het kenteken via een alfanumeriek toetsenbord te worden ingetoetst, zodat alle Europese kentekens kunnen worden ingevoerd.
- h) De parkeerder dient op de parkeerautomaat kennis te kunnen nemen wat het parkeertarief is, wat de eventueel maximale parkeerduur is en wat de betaaltijden/-dagen zijn. Dit dient te kunnen worden gewijzigd in de toekomst door de gemeente.
- i) De bediening van de parkeerautomaat verloopt via een duidelijk herkenbare interface met knoppen die onderdeel uitmaken van het beeldscherm. Er worden zo min mogelijk knoppen in de parkeerautomaat zelf aangebracht om de parkeerautomaat te bedienen
- j) Het beeldscherm is, op armlengte afstand, onder alle omstandigheden goed afleesbaar, hierbij wordt nadrukkelijk ook bedoeld dat het beeldscherm bij fel zonlicht en bij schittering van de zon goed leesbaar is.
- k) Een tekst van minimaal 40 tekens per regel en 4 regels dient zichtbaar te zijn in het display, waarbij in ieder geval tijdsaanduiding, locatie, betaal instructie en de eindtijd zichtbaar moeten kunnen zijn.
- l) De parkeerautomaat heeft een instelmogelijkheid om het beeldscherm (en apart de lichtbak) te dimmen buiten de venstertijden betaald parkeren. Het beeldscherm dient buiten venstertijden wel ingeschakeld (uit dimstand) gehaald te kunnen worden door gebruiker.
- m) De bedieningsinformatie op het beeldscherm kan in meerdere talen worden weergegeven, waaronder minimaal Nederlands, Duits, Frans en Engels.
- n) Inschrijver is bereid om voor implementatie, kosteloos medewerking te verlenen aan het initieel inrichten van de parkeerautomaten. Dit om te komen tot de voor Opdrachtgever meest optimale inrichting van schermen. Dit biedt de mogelijkheid tot het inhoudelijk aanpassen van tekst- en scherm(indeling)en, alsook het invoegen en verwijderen van schermen.
- o) Er kunnen minimaal 8 voorgedefinieerde tijdsvakken worden geprogrammeerd waarmee de parkeerder zijn parkeertijd kan selecteren.

- p) Op het startscherm moet een tekst en/of kaart getoond kunnen worden, aangevuld met tarieven, om parkeerders te kunnen verwijzen naar de dichtstbijzijnde parkeervoorziening en het logo van de gemeente Valkenburg a/d Geul. Deze boodschap moet dus per automaat(groep) kunnen verschillen.

2.11 Betalen

Aan een parkeerautomaat worden voor het voldoen aan de betalingsplicht door een parkeerder de volgende eisen gesteld.

- a) Het betaalproces dient in logisch op te volgen stappen te worden ingedeeld;
- b) Bij een doorlopende handeling van de parkeerder duurt de volledige transactie (aanraken touchscreen tot en met succesvol afronden van de betaling) maximaal 40 seconden;
- c) Het parkeergeld wordt pas afgeschreven nadat de parkeerder de transactie heeft geaccordeerd;
- d) De parkeerder kan bij de parkeerautomaat zijn parkeerrechten met een bepaalde parkeerduur afnemen en middels pinbetaling, creditcard en Tap&Go voldoen, waarbij de betaalmodules gecertificeerd zijn volgens de PCI en EMV-2 richtlijnen;
- e) De betalingen aan de parkeerautomaat dienen te kunnen worden verricht middels bankpassen van Maestro of V PAY, maar ook met Visa Debit en Debit Mastercard, conform de richtlijnen van de Betaalvereniging, zodat niet alleen met Nederlandse bankpassen, maar ook de gangbare bankpassen van andere Europese landen (in het bijzonder Duitsland en België) aan de parkeerautomaat kunnen betalen.
- f) De betalingen dienen ook met creditkaarten te kunnen worden uitgevoerd: Visa, Eurocard, Diners en Amex.
- g) Een deel van de parkeerautomaten hoeft geen betaalmogelijkheid te hebben voor cash-betalingen.
- h) Het betaalproces is bij elke stap d.m.v. één handeling af te breken waarbij de parkeerautomaat in de beginstand terecht komt en direct beschikbaar is om een nieuw betaalproces te starten;
- i) De parkeerautomaat laat op elk moment van de afhandeling van de betaling het ingevoerde bedrag en de daarvoor te kopen parkeertijd zien;
- j) Het afbreken van de transactie dient op het display gemeld te worden;
- k) Het is mogelijk om de parkeerduur zowel in te stellen op basis van tariefstappen als op basis van tijdsstappen (zowel opplussen als minnen);
- l) Bij "overbetaling" moet worden doorgeteld naar de volgende dag, waarbij het mogelijk moet zijn om voor de tijden buiten de betaaltijden geen parkeergeld te berekenen. Bij een vastgestelde maximale parkeerduur dient niet doorgeteld te worden.

2.11 Muntbetalingen

Een deel van de Parkeerautomaten zal voorzien zijn van muntacceptatie.

Hiervoor gelden aanvullend op bovenstaande de volgende eisen:

- a) In het betaalproces moet duidelijk zijn welke betaalmogelijkheid gekozen kan worden.
- b) De Parkeerautomaten met muntacceptatie zijn voorzien van een elektronische muntselector welke ingesteld is om alleen geldige euromunten te accepteren, waarbij echter een uitzondering wordt gemaakt voor acceptatie van een testmunt.
- c) De Parkeerautomaten met muntacceptatie zijn voorzien van een mechanisme waardoor ongewenste voorwerpen uit de muntgleuf worden verwijderd, zodat blokkering van de muntgleuf wordt voorkomen. Als dit mechanisme niet wordt toegepast dient de muntgleuf te zijn afgesloten als de muntselector niet in gebruik is. Bij aanbieden van een munt wordt de muntgleuf automatisch geopend, na het passeren van de munt(en) sluit de muntgleuf weer automatisch.
- d) De muntretourfunctie dient te allen tijde te werken, ook als er sprake is van algehele spanningsuitval van de Parkeerautomaat. Nuance hierbij is dat munten die zich bevinden in een deel van de muntselector waar geen spanning aanwezig is, mogelijk niet geretourneerd kunnen worden.
- e) Onderdeel van de Levering is het leveren van 20 testmunten. Deze testmunten worden gebruikt om de muntacceptatie alsmede de kaartprinter te testen.

- f) Inwerpen van een testmunt dient te resulteren in acceptatie en onmiddellijke teruggave van deze munt en de productie van een testkaartje. Op dit testkaartje dient vermeld te worden dat het een testkaartje betreft.
- m) Onderdeel van de Levering is het leveren van 2 uitneembare eindcassettes per te leveren Parkeerautomaat met muntacceptatie, ten behoeve van het collecteren van fysieke betaalmiddelen en daarnaast in totaal één reserve eindcassette. In de prijsopgave geeft Opdrachtnemer aan wat de stuksprijzen zijn van de eindcassettes.
- n) In aansluiting op hetgeen is vastgelegd in de NEN-EN 12414:1999 paragraaf 4.16.1 en 4.25.1 dient Opdrachtnemer in haar offerte (in het plan van aanpak/Implementatieplan) uit te werken hoe de beveiliging in relatie tot de geldgaring in al haar facetten is geregeld.

2.12 Opbrengstverantwoording

- a) Naast de vereisten gesteld in de NEN-EN 12414:1999 paragraaf 4.23-b dient de Journaalstrook de volgende informatie te bevatten: a. Cumulatief gecollecteerd totaal per betaalmiddel vanaf het eerste collectienummer b. Aantal Transacties per betaalmiddel die betrekking hebben op de betreffende Journaalstrook .
- b) Alle gegevens met betrekking tot de geldverwerking worden in de Parkeerautomaat bewaard en tevens doorgegeven aan het Beheersysteem. In het Beheersysteem is het mogelijk om duplicaat kwitanties te genereren.
- c) Door middel van het vergelijken van alle opgeslagen collectiegegevens en transactiegegevens is het mogelijk om een betrouwbare administratie te voeren (juist, tijdig en volledig) op de verwerkte gelden.
- d) Alle gegevens met betrekking tot de transacties worden in het Beheersysteem minimaal 5 jaar bewaard en het is mogelijk om deze gegevens buiten het Beheersysteem op te slaan voor langduriger opslag. Hierbij dient gegarandeerd te worden dat de data die buiten het Beheersysteem bewaard wordt gebruikt kan worden om gereconstrueerd te worden zoals ze ooit, op een eerder moment in de tijd, zijn gegenereerd. Gegevens dienen te blijven zoals ze oorspronkelijk zijn vastgesteld. Het gaat dus om een zodanige vastlegging (conversie, bewaring en selectie) dat de blijvende juistheid en volledigheid in alle omstandigheden gewaarborgd is en, indien gegevens in de processen zijn gewijzigd, achteraf kan worden vastgesteld wie, wanneer, welke wijzigingen heeft aangebracht.
- e) Door het vergelijken van alle opgeslagen Transactiegegevens per Parkeerautomaat (gedurende een periode welke instelbaar is zodat deze aansluit bij het bankcontract van de Opdrachtgever) is het mogelijk om de op de bankrekening van de Opdrachtgever binnengekomen stortingen per Parkeerautomaat te controleren (juist, tijdig en volledig).
- f) Op eerste verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer kosteloos jaarlijks een zogenaamde ISEA 3402 verklaring. ISAE3402 is een waarborg voor beheersing van financiële- en ICT processen betreffende de opbrengsten die gegenereerd worden via de Parkeerautomaten. Het betreft hier ten minste een ISAE3402 type I verklaring, waarbij Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer na eerste levering van een type I verklaring bij de tweede levering ook een type II verklaring kan overleggen.
- g) Opdrachtnemer lever jaarlijks een accountantsverklaring aan voor de verantwoording van de parkeeropbrengsten per kalenderjaar.

2.13 Centrale managementsysteem

Het systeem moet webbased zijn. **Web-based** betekent ook wel 'webgebaseerd'. Web-based houdt in, dat een informatiesysteem, of applicatie op webtechnologie is gebaseerd.

Via de webbrowser heeft de gebruiker toegang tot de informatie en aangeboden functies. Dit kan inplaats van software te installeren op een computer.

2.14 Eisen t.b.v. de betaalunits

- a) De Betaalunits voor girale betalingen moeten beschikken over een geldig Payment Card Industry (PCI) certificaat. Voor Betaalunits die op de Nederlandse markt operationeel zijn gelden de security requirements zoals opgesteld door PCI SSC en CAS (Common Approval Scheme). Deze requirements zijn overgenomen door de European Payments Council (EPC) en gepubliceerd in haar VOLUME Book of Requirements.e Betaalunits moeten gedurende minimaal een periode van 10 jaar na Acceptatie voldoen aan de van toepassing zijnde requirements zoals opgesteld en geaccordeerd door Payments Card Industry-Security Standards Council (PCI-SSC) en de EPC. Opdrachtnemer toont dit aan – bij Inschrijving - op een van de twee hieronder aangegeven wijzen:
 - een vermelding als geregistreerde betaalautomaat bij Betaalvereniging Nederland, zoals gepubliceerd op de website van de Betaalvereniging Nederland (<https://www.betalvereniging.nl/veiligheid/registratie-betaalautomaten/geregistreerde-betaalautomaten/>), waarbij uitgangspunt is dat de betreffende Betaalunit op moment van het indienen van de Inschrijving een vermelding heeft;
 - aanleveren van een op de Betaalunit betrekking hebbend PCI certificaat plus inzage in de onderliggende evaluatierapporten.
- b) Opdrachtnemer zal Opdrachtgever actief schriftelijk informeren zodra er wijzigingen optreden in de geldigheid van eventuele Betaalunit-certificaten, voorzien van de maatregelen die Opdrachtnemer neemt om de probleemloze betalingsafhandelingen te blijven garanderen.
- c) Indien de PCI certificering vereist is voor andere units die betaal-ID's (zoals bankpassen) uitlezen, dan moet Opdrachtnemer voor deze goedkeuring zorgen.
- d) De Betaalunit voldoet aan relevante Europese veiligheidsstandaarden zoals afgesproken voor SEPA. Voor de betreffende Betaalunit moet de certificering geregeld zijn conform eis 161 van dit PvE.
- e) Alle bijbehorende elektronische betaalmiddelen moeten in één Betaalunit aangeboden kunnen worden, waarbij deze betaalmiddelen niet in de betaalautomaat mogen verdwijnen, maar te allen tijde kunnen worden verwijderd door de Parkeerder. NFC-betalingen (tap&go/contactloos betalen) moeten standaard geaccepteerd en verwerkt kunnen worden, dit mag via een separateals zodanig duidelijk herkenbare – NFC-kaartlezer welke onderdeel is van de Betaalunit.
- f) Opdrachtgever wil Maestro, V PAY. Opdrachtgever verzorgt de contracten met de acquirers in overleg met de Opdrachtnemer.
- g) Opdrachtgever is vrij in het kiezen van een acquirer en wil minimaal kunnen kiezen uit alle binnen Nederland opererende acquirers die werken met het CTAP10 protocol tussen Betaalunit en processing host.
- h) Binnen het PMS en PA kunnen verwerkt worden. De gezamenlijke. Deze eisen zijn gebundeld in een beveiligingsstandaard, genaamd PCI-DSS (Payment Card Industry – Data Security Standard). Bedrijven die creditcardgegevens opslaan, gegevens en betalingen verwerken of verzenden zijn verplicht de regels in deze standaard na te leven. Alle door Opdrachtnemer en/of diens leverancier geleverde Betaalunits moeten onder PCI regels goedgekeurde zogenaamde "Pin Transaction Security" (PTS) devices zijn. Dit moet Opdrachtgever kunnen controleren op de site: https://www.pcisecuritystandards.org/assessors_and_solutions/pin_transaction_devices.

3 Managementinformatie

Voor het door Opdrachtnemer op te stellen managementinformatie maakt Opdrachtgever een onderscheid in:

3.1 Software ten behoeve van operationeel management

1. In het hoofdscherm dienen de volgende items zichtbaar te zijn: Overzicht van de parkeerautomaten; Statusmeldingen; Tellingen, besturing.
2. In de onderliggende schermen dienen de parkeerautomaten afzonderlijk zichtbaar te zijn met apparaten en sturingen.
3. Bij een alarm of verandering van status dient het voor de operator duidelijk zichtbaar te zijn door middel van grafische displays op welke ticketmeter de verandering zich heeft voorgedaan.
4. Via een pop-up screen moet het voor de operator een eenvoudige bediening zijn om een handeling te verrichten. De aanmelding van het managementsysteem dient te geschieden via wachtwoorden met pincode.
5. Het moet ook mogelijk zijn om via wachtwoordniveau bepaalde functionaliteiten in te richten betreffende operators.
6. Er dient per operator een dienstbericht te worden weggeschreven en opvraagbaar zijn.
7. De onderstaande softwareapplicaties dienen vanaf afstand via een web opvraagbaar te zijn.
8. Software ten behoeve van sturing.
9. De gebruiker dient door middel van kleurverandering bij de iconen kunnen zien of er een alarm, offline modus of verstoring is in het systeem.

3.2 Software ten behoeve van administratie

1. De volgende functionaliteiten dienen via eenvoudige handeling binnen een programma via een rapportgenerator per locatie te zijn op te roepen c.q. te zijn samen te stellen:
2. Administratieve weekrapportages (beginnend op de eerste werkdag van de week om 00.00 uur en eindigend op laatste werkdag om 24.00 uur). Maandag 0:00 uur tot en met zondag 23:59 uur
3. Het moet mogelijk zijn om een tussentijdse rapportage op te vragen binnen een vrij te definiëren periode datum en tijdstip. Op dit rapport dient de cumulatieve omzet te staan vermeld. Deze omzet is cumulatief vanaf het betreffende jaar 1 januari om 0:00h.
4. Omzet per kaartsoort (parkeerders, PIN).
5. Gegevens van afstorting per giraal.
6. Aantal transacties per betaalwijze (parkeerprovider Pin ook op te roepen en/of uit te draaien per instelbare tijdsperiode).
7. Op dezelfde basis een maandrapportage, kwartaal en jaarrapportage.
8. Het moet mogelijk zijn om gedetailleerd per dag per apparaatsoort de handelingen te kunnen opvragen.
9. Voor de en PIN dient het mogelijk te zijn om op ieder moment de status van afstorting naar de afhandelaar op te vragen; bedragen van de afstorting per kaartsoort met de nog niet afgestorte saldi.
10. Van alle kortingen die zijn verleend moet per week en per gebruiker een gespecificeerd overzicht te verkrijgen zijn per kaart, tijdstip en bedrag. Dit tevens te bewaren als maandoverzicht. Per maand moet een financiële afrekening gemaakt worden per gebruiker.
11. Alle dienststrappen dienen per dienst opgevraagd te worden.
12. Alle transacties, gebruikersinstellingen, systeeminstellingen, foutmeldingen, kaartbewegingen en gebeurtenisjournalen moeten terug te lezen zijn in een logbestand en opvraagbaar zijn per vrij in te geven periode.

13. De rapportage moet zo flexibel zijn dat het mogelijk moet zijn om een flexibel rapport samen te stellen. Denk hierbij aan omzet totaal met een onderverdeling per kaartsoort, afrekeningen, kortingen, voertuigenactiviteit, slagboomopeningen e.d.
14. Export van deze data naar een ERP systeem moet eenvoudig mogelijk zijn via een exportfunctie. Deze dataexport module is onderdeel van de levering.
15. De data blijft eigendom van de gemeente valkenburg a/d Geul
16. De leverancier dient de data kosteloos ter beschikking te stellen van bijv een derdenpartij die deze data gebruikt voor dashboarding van de klant zoals Monit of SpecifAI parking.

3.3 Software ten behoeve van statistische informatie

Als standaardrapportages, naast de onder “administratie” genoemde informatie, kortparkeerders op week, maand en jaarbasis, dienen volgende functionaliteiten eenvoudig als een rapport opgevraagd te kunnen worden via het managementinformatiesysteem:

1. Aantallen betalingen per uur, met totalen per dag en per week.
2. Bezetting op elk heel uur, gemiddelde per dag en per week.
3. Kentekens
4. Berekening van het totaal aantal parkeeruren per dag (kortparkeerders & abonnementen apart) en vrij instelbaar.
5. Gemiddelde verblijfsduur van parkeerders van de parkeerapps per dag van de week (bijvoorbeeld alle zaterdag) en vrij instelbaar.
6. Aan te leveren als MS-Excel- of CSV bestanden onder de vorm van een exportfunctie, waarbij de gegevens zijn opgeslagen in logische bestanden. Bij ieder bestand hoort vervolgens een beschrijving zodat bij export van een bestand ook te achterhalen welke gegevens op welke locatie staan.

3.4 Software ten behoeve van alarmmanagement

Volgende functionaliteiten dienen via eenvoudige handeling binnen een programma te zien zijn:

1. Alle alarmen en fouten dienen te kunnen worden doorgestuurd naar het centraal Managementsysteem of naar de servicemedewerkers. Daarnaast moet dit ook mogelijk zijn door middel van SMS of E-mail.
2. De alarmen dienen ieder afzonderlijk te kunnen worden ingeprogrameerd per alarmsoort en afzender.
3. De centrale PC dient deze alarmen te registreren en archiveren.

3.5 Instellen tarieven

Er dienen meerdere tariefstructuursystemen te worden ingesteld:

1. Tariefstructuursysteem 1: voor parkeerders tariefstappen per minuut te definiëren, minimaal 30 stappen per dag;
2. Tariefstructuursysteem 2: voor parkeerders betalen per minuut verbruikte parkeertijd, in dat geval 5 tariefstappen in prijs per minuut te definiëren (bijvoorbeeld progressief of degressief tarief).
3. Tariefsdifferentiatie; het moet mogelijk zijn om in bepaalde tijdsblokken (weekbasis) spits/dal tarieven te heffen. Dit moet combineerbaar zijn met beide hiervoor beschreven tariefstructuursystemen.
4. Aan een tariefstructuur moet een geldigheidsduur gegeven kunnen worden. Een nieuwe tariefstructuur moet op voorhand ingegeven kunnen worden. Alle gebruikte of in gebruik zijnde tariefstructuren dienen bewaard te kunnen worden tezamen met bijbehorende periode.

5. Bij het wijzigen van het tarief dient vastgelegd te worden door wie en wanneer deze wijziging heeft plaatsgevonden. Tevens dienen deze activiteiten gekoppeld te worden aan bepaalde wachtwoordniveaus.
6. Tariefinstelling per apparaat dient mogelijk te zijn.

4 ISO 27001 en informatiebeveiliging

ISO 27001 is een wereldwijd erkende norm op het gebied van informatiebeveiliging. Met ISO 27001 certificering laat u zien dat u voldoet aan alle eisen rondom informatiebeveiliging. Met ingang van de Algemene Verordening Persoonsgegevens (ofwel AVG en ook bekend als GDPR) in Europa worden de regels rondom gegevensbescherming aangescherpt. Als organisatie betekent dit dat u uw managementsysteem voor informatiebeveiliging goed op orde dient te hebben.

Het certificaat dient u toe te voegen.

De parkeerautomaten en het centrale systeem vormen een cruciaal onderdeel van de dienstverlening door Opdrachtgever.

Vertrouwelijkheid, integriteit en continuïteit van de gegevensverwerking is daarom van groot belang. De Opdrachtnemer moet zorgen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens goed te beveiligen. De Opdrachtgever stelt daarom eisen aan de informatiebeveiliging.

Deze eisen zijn:

- a. Alle binnen de Parkeerautomaten verzamelde en vastgelegde data is en blijft eigendom van Opdrachtgever.
- b. Opdrachtnemer behoudt geen rechten om de gegevens te gebruiken, te ontsluiten en/of publiek te maken. In geval van toepassing van IT infrastructuur die gedeeld wordt met derde partijen worden er door Opdrachtnemer afdoende maatregelen getroffen om te voorkomen dat gegevens van Opdrachtgever onbedoeld worden gedeeld met derden dan wel worden gecombineerd met gegevens van andere klanten door aggregatie of interferentie.
- c. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat er zekerheid wordt verschaft over de getroffen beveiligings- en privacy maatregelen middels ISO 27001.
- d. Het centrale systeem en de parkeerautomaten moet functionaliteit bevatten die Opdrachtgever in staat stelt om de door Opdrachtgever gewenste dan wel wettelijke bewaartermijnen te handhaven: a. Er moet een bewaartermijn (inclusief termijnbewaking) kunnen worden ingericht op basis van een geïdentificeerd werkproces, en er moeten metadata (waaronder de door Opdrachtgever vastgestelde einddatum van de bewaartermijn) kunnen worden toegevoegd.
- e. Data en bijbehorende metadata moeten onherstelbaar kunnen worden vernietigd op basis van de als zoekcriteria (metadata) opgegeven waardering/vernietigingstermijn;
- f. Van data die voor vernietiging in aanmerking komt moet op basis van het jaar van vernietiging overzichten kunnen worden gecreëerd.
- g. Van de vernietiging van data moet een verklaring worden opgeleverd waarin minimaal wordt aangegeven om welke informatie/data het gaat, dat de vernietiging volledig is uitgevoerd.
- h. Opdrachtnemer garandeert dat bij een backup-recovery geen gegevens terug in productie worden gezet die formeel al vernietigd zijn.
- i. De Parkeerautomaten ondersteunt Opdrachtgever in de naleving van de AVG inzake de rechten van betrokkenen. Onder meer door het mogelijk te maken dat gedeelten van persoonsregistraties kunnen worden gewijzigd, gewist of beperkt toegankelijk kunnen worden gemaakt.
- j. Het centrale systeem kan op basis van een standaard-browser juist, volledig en optimaal worden gebruikt. Voor alle toegang tot het centrale systeem, de gegevens van het centrale systeem geldt dat authenticatie plaatsvindt door middel van tenminste multifactor authenticatie.

- k. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid dat een gebruiker zélf zijn wachtwoord kan wijzigen waarbij eisen aan constructie, geldigheidsduur en toepassing zijn gebaseerd op het vigerende wachtwoordbeleid van Opdrachtgever.
- l. Voor toegang tot het centrale systeem over publieke netwerken geldt dat altijd multi-factor authenticatie plaatsvindt. Wachtwoorden worden bij invoer niet op het scherm getoond en worden versleuteld opgeslagen in het centrale systeem waarbij de versleutelde waarde niet zichtbaar kan worden gemaakt via beheerinterfaces en/of reverse engineering.
- m. Het centrale systeem houdt een administratie van uitgegeven en ingetrokken accounts bij. De opdrachtnemer dient een verwerkingsovereenkomst af te sluiten met opdrachtgever.

5 Implementatieplan

De opdrachtnemer dient bij de offerte een concept implementatieplan (zie Gunningscriterium K5) aan te leveren hoe de ombouw in zijn werk gaat en een conceptplanning van de werkzaamheden. In de planning dient een uiterste datum van plaatsing te worden opgenomen. Ook dient het verwijderen van de oude parkeerparkeerautomaten te worden meegenomen in plan. Tot slot bevat het plan een omschrijving hoe de inkomstenderving en overlast tot een minimum wordt beperkt.

6 Risicoanalyse

De opdrachtnemer dient een risicoanalyse te maken met welke risico's hij voorziet in de levering en plaatsing van de parkeerautomaten. Deze risicoanalyse dient hij in te dienen bij de offerte.

7 Garantie

Direct na de succesvolle oplevering er zijn geen restpunten geconstateerd, gaat de garantietermijn in van 12 maanden waarin onderhoud, service en reparatie inclusief materiaalkosten en voorrijkosten volledig voor rekening van opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd. Als er wel restpunten zijn gelden ook onderstaande hersteltijden.

7.1 Onderhoud parkeerautomaten door Opdrachtnemer

Het onderhoud van de Parkeerautomaten wordt door of namens Opdrachtnemer en Opdrachtgever verzorgd. Opdrachtgever zal, in eerste instantie, het 1e lijns (preventief en correctief) onderhoud verzorgen zelf blijven verzorgen. Opdrachtnemer verzorgt al het overige (2e lijns) preventieve en (2e lijns) correctieve onderhoud en vervanging.

De Offerte dient vergezeld te gaan met een aanbieding voor het 1ste lijns onderhoud in het prijzenblad (dit wordt eventueel optioneel aan de opdrachtnemer gegund) en 2de lijns onderhoud. De onderhoudsovereenkomst heeft een looptijd van 6 jaar en kan tweemaal voor 2 jaar eenzijdig door de opdrachtgever worden verlengd.

- 1. Het servicecontract moet zowel helpdesk als technisch support voor de beheerders en medewerkers van Valkenburg aan de Geul omvatten.
Preventief en correctief onderhoud (storingen), inclusief voorrijkosten en onderdelen.
- 2. Responstijd tijdens openingsuren maximaal 8 uur, daarbuiten maximaal 24 uur.
- 3. Kosten als gevolg van schades en aanrijdingen vallen buiten het contract en kunnen apart in rekening worden gebracht. Een noodreparatie dient echter wel binnen de gestelde responstijden te worden uitgevoerd.

4. De onderdelen van de installatie moeten per onderdeel minimaal 99,0 % van de tijd in bedrijf zijn.
5. Het systeem als geheel mag niet meer dan 1 X per jaar buiten bedrijf vallen. De in bedrijfstijd moet minimaal 99,00 % bedragen.
6. De aanbieder voor het servicecontract dient, een prijs aan te geven voor de basisaanbieder gedurende het eerste garantiejaar en voor de komende 5 jaar.
7. De bedragen worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de Consumentenprijsindex.

Aan de inschrijver wordt verzocht om ter informatie een concept onderhoudsovereenkomst aan de offerte toe te voegen.

De parkeerautomaten moet kunnen worden onderhouden door een derde partij. Het onderhoud behelst dan preventief en correctief onderhoud aan het mechanisch en elektronisch gedeelte van de parkeerautomaat

De leverancier verzorgt handleidingen en op verzoek een instructie aan de derde partij. Onderdelen kunnen binnen twee werkdagen worden geleverd, hetzij op locatie, hetzij bij de onderhoudspartij. In het geval er langere levertijden worden aangehouden, dan wordt dat bij aanvang van de overeenkomst aangegeven.

Voorts moet de derde partij ook aanpassingen in het gebruik van de parkeerautomaten kunnen invoeren in het systeem, als wijziging parkeertarieven, instellen tijdstippen voor in en buiten gebruik stellen van de installatie. Ook rapportages moeten door een derde partij uit het systeem kunnen worden gehaald. De leverancier van de parkeerautomaten moet de onderhoudspartij voorzien van handleidingen en desgewenst een instructie.

7.2 Onderhoud parkeerautomaten door opdrachtgever

Opdrachtgever zal, in eerste instantie, als onderdeel van de verzorging van het dagelijkse beheer en het 1^e - lijns onderhoud van de parkeerautomaten verrichten. Hiertoe worden de medewerkers van de Opdrachtgever opgeleid door Opdrachtnemer.

7.3 Preventief onderhoud

Ter voorkoming van storingen en/of onregelmatigheden in de optimale werking en de kwalitatieve uitstraling van de Parkeerautomaten verricht Opdrachtnemer 2e lijn preventief onderhoud. Als leidraad voor het verrichten van dit preventieve onderhoud en het vervangen van onderdelen van de Parkeerautomaten zullen de op de verschillende onderdelen van toepassing zijnde fabricagerichtlijnen en bij het ontbreken hiervan de betreffende CROW en NEN eisen als uitgangspunt genomen worden. Als onderdeel van het preventieve onderhoud draagt Opdrachtnemer zorg voor:

Het onderhoud volgens de onderhoudsbeschrijving van de Opdrachtnemer.

1. De controle, registratie en rapportage van de ondernomen acties.
2. De benodigde herstel- en of vervangingswerkzaamheden wanneer de fysieke staat van onderhoud van (onderdelen van) de Parkeerautomaten dit vereist.

7.4 Correctief onderhoud

Zodra zich een storing voordoet aan de Parkeerautomaten vangt Opdrachtnemer, na melding van de storing door Opdrachtgever, binnen de Responstijd aan met het benodigde correctieve onderhoud. Als onderdeel van het correctieve onderhoud draagt Opdrachtnemer zorg voor:

1. Het aannemen, registreren en indien door Opdrachtgever gewenst periodiek schriftelijk bevestigen van de ontvangen storingsmelding.

2. Het binnen de Responstijd het op locatie aanvangen met verhelpen van de storing.
3. Het vervangen of repareren van defecte onderdelen.
4. De veiligstelling van (onderdelen van) de Parkeerautomaten.
5. De coördinatie van werkzaamheden van derden.
6. Controle en rapportage (gereed melding) van herstelwerkzaamheden.

8 uur Responstijd

De Responstijd tijdens werktijden op werkdagen is maximaal 8 uren. Wanneer een storingsmelding op een werkdag voor 12:00 uur wordt gedaan, zal de eerstvolgende werkdag binnen 8 uur na aanvang van de werktijd met de herstelwerkzaamheden worden gestart. Wanneer een storingsmelding buiten werktijden wordt gedaan, zal op de eerstvolgende werkdag binnen 8 uur na aanvang van de werktijd met de herstelwerkzaamheden worden gestart. In het weekend melding houdt in, maandag herstellen.

7.5 Onderhoudscondities

De condities waaronder het correctieve onderhoud aan de Parkeerautomaten verricht worden zijn:

1. Werkdagen maandag tot en met vrijdag
2. Werktijden van 08.00 uur tot 18.00 uur
3. Inclusief loon -en voorrijkosten
4. Inclusief Vervanging/reparatie defecte materialen
5. Er geldt een max repaartijd van 48 uur

7.6 Aanpassing Onderhoudskosten bij Vermindering van Componenten

Als er in de toekomst een vermindering optreedt in het aantal componenten die onder dit onderhoudscontract vallen, zal het jaarlijkse bedrag van het onderhoudscontract dienovereenkomstig worden aangepast. De aanpassing van het onderhoudsbedrag zal plaatsvinden in het daaropvolgende kalenderjaar.

Procedure voor Aanpassing

1. Inventarisatie en Rapportage: Aan het einde van elk kalenderjaar zal een inventarisatie worden gemaakt van het aantal componenten dat op dat moment onder het onderhoudscontract valt. Deze inventarisatie zal door beide partijen worden goedgekeurd.
2. Bepaling van het Aangepaste Bedrag: Op basis van de goedgekeurde inventarisatie wordt het jaarlijkse onderhoudsbedrag opnieuw berekend. De berekening zal proportioneel zijn aan het verminderde aantal componenten.
3. Communicatie en Goedkeuring: De nieuwe onderhoudskosten zullen schriftelijk aan de klant worden gecommuniceerd. Deze aanpassing wordt van kracht na schriftelijke goedkeuring van de klant, maar uiterlijk 30 dagen na de inventarisatie.
4. Implementatie van de Aanpassing: De aangepaste onderhoudskosten zullen in rekening worden gebracht bij de eerstvolgende jaarlijkse facturering.

7.7 Inhoudelijke beschrijving van de onderhoudsovereenkomst is als volgt:

1. De onderhoudsovereenkomst moet zowel helpdesk als technisch support voor de Locatiebeheerders omvatten. Het preventief en correctief onderhoud (storingen), inclusief voorrijkosten en onderdelen en het vervangen daarvan zijn inclusief.
2. Een beschrijving van het 2^{de} lijns onderhoud, de voorgeschreven responsetijd en repaartijd en boetebedingen.
3. Kosten als gevolg van schades/vandalisme vallen buiten het contract en kunnen apart in rekening worden gebracht. Een (nood) reparatie dient echter wel binnen de gestelde Responstijd te worden uitgevoerd. Indien het vervangen van een inritterminal, een uitritterminal of een slagboomterminal de enige oplossing biedt tot het in werking stellen van de parkeerparkeerautomaten dient binnen 4 werkdagen melding van de storing gerealiseerd te worden.

4. De Offerte dient voor de onderhoudsovereenkomst een jaarprijs aan te geven voor de basisaanbieding welke ingaat na de 1-jarig garantieperiode.
5. De bedragen van de onderhoudsovereenkomst worden jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2026 geïndexeerd/
6. Betaling van de jaarprijs vindt plaats in twee gelijke termijnen (in januari en juli).
7. Bij het te leveren systeem dienen een duidelijke Nederlandstalige technische beschrijving en een digitale te bewerken Nederlandstalige gebruikershandleiding geleverd te worden.
8. Een goede, voor uitvoerend- en managementniveau van elkaar gescheiden, opleiding in de Nederlandse taal gegeven voor maximaal 6 personen met Nederlandstalige handleidingen maakt onderdeel uit van de aanbieding. De opleiding voor het uitvoerende niveau bevat het 1e lijns preventieve en het 1e lijns correctieve onderhoud.
9. Het gebruik van de Parkeerautomaten dient ondersteund te worden door een deugdelijke uitleg en opleiding gegeven op locatie, aan het operationele personeel dat met de Parkeerautomaten in de gemeente werkt.
Gespecificeerde prijsopgave te bevatten voor het onderhoudscontract welke 12 maanden na oplevering en na afloop van een 1-jarige garantieperiode ingaat. Op basis van prijspeil 1 januari 2024 en wordt jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2026 geïndexeerd met de Consumentenprijsindex, vastgesteld door het Centraal bureau voor Statistiek van de maand oktober van het jaar daarvoor.

8 Uitvoering

Het uitvoeringstraject ziet er in hoofdlijnen als volgt uit:

1. leverancier krijgt voorlopige gunning;
2. leverancier krijgt definitieve opdracht;
3. voorbereidingen en levertijd leverancier;
4. uitvoering;
5. FAT bij leverancier
6. SAT op locatie;
7. opleidingen;
8. oplevering;
9. leveren documentatie en nazorg leverancier lokaal en decentraal.

9 Specificaties diensten

9.1 FAT

Indien de installatie fabrieksklaar is en de complete levering voor installatie gereed is zal een FAT test (Factory Acceptance Test) bij de leverancier worden afgenomen. Indien tijdens deze FAT wordt geconstateerd dat de installatie niet conform PVE is en bepaalde zaken niet gebruiksklaar zijn voor installatie zal de installatie niet worden afgenomen.

Leverancier is aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende kosten.

Kosten van FAT zijn onderdeel van levering.

9.2 SAT

Nadat de installatie is voltooid en Opdrachtnemer de installatie heeft getest vindt de Site Acceptance Test (SAT) plaats. Vooraf aan de uitvoering hiervan stuurt Opdrachtnemer een testplan en opleverprotocol (op basis van dit PVE) toe aan Opdrachtgever. In dit testplan worden beschrijvingen gegeven van door Opdrachtnemer reeds uitgevoerde test van alle apparaten en verbindingen onder gebruikersomstandigheden.

In deze test worden alle apparaten, verbindingen en de functionaliteit getest onder gebruikersomstandigheden. Als deze test, al dan niet met aanvullingen van Opdrachtgever, met goed gevolg wordt doorlopen, wordt de installatie formeel schadevrij opgeleverd en kan deze in bedrijf gesteld worden. Niet volledig naar behoren functionerende punten die de inbedrijfstelling niet in de weg staan worden opgenomen als restpunt in een opleveringsprotocol. Zodra de restpunten zijn verholpen, de Leverancier aan al zijn verplichtingen heeft voldaan en de installatie heeft tenminste voor een aaneengesloten periode van 2 weken probleemloos gefunctioneerd, vindt de eindoplevering plaats en zal in het positieve geval ook de betaling van termijn 4 plaatsvinden. Tijdens de SAT is er een gekwalificeerde technicus van de Opdrachtnemer op locatie aanwezig voor het direct oplossen van problemen en vragen rondom het systeem. Deze SAT-periode bedraagt maximaal twee werkdagen, totaal zestien uur, gedurende normale kantoorwerktijden.

Na de SAT zal Opdrachtnemer een medewerker van technical support tenminste voor 2 dagen van 8 uur op locatie ter beschikking stellen om uitleg te geven en ondersteuning te geven omtrent de werking van de installatie aan de gebruikers.

9.3 De systeembeheerdertraining zal bestaan uit de volgende onderdelen:

- Theorie, 1 dagen, bij leverancier.
- Praktijk, 2 dagen, op de installatie.
- Groepsgrootte en samenstelling:

In totaal dienen max 5 personeelsleden te worden opgeleid.

De training wordt voorzien van Nederlands cursusmateriaal, boeken en een systeemhandleiding.

9.4 Oplevering

De bevindingen worden vastgelegd in een rapport en dienen als uitgangspunt voor verdere werkzaamheden.

Tijdens de SAT is er een gekwalificeerde technicus van de Opdrachtnemer in de Parkeervoorzieningen aanwezig voor het direct oplossen van problemen en vragen rondom het systeem. Deze SAT-periode bedraagt maximaal twee werkdagen, totaal zestien uur, gedurende normale kantoorwerktijden.

Na de SAT zal Opdrachtnemer een medewerker van technical support tenminste voor 2 dagen van 8 uur op locatie ter beschikking stellen om uitleg te geven en ondersteuning te geven omtrent de werking van de installatie aan de gebruikers. Indien naar het oordeel van Opdrachtgever, afhankelijk van de lokale omstandigheden meer of minder tijd in beslag neemt wordt dit in het meer/minderwerk overzicht opgenomen.

De volgende in het Nederlands gestelde documentatie dient in hardcopy en per email te worden geleverd:

1. De offerte, mogelijk aangevuld met een meer/minderwerkoverzicht;
2. IP Plan , netwerk en apparaat configuratie;
3. Foto's van de parkeerautomaten ;
4. Ondertekend en door opdrachtnemer ingevuld testplan;
5. FAT-document onderteken door Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
6. SAT-document onderteken door Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
7. Softwarelicenties van alle gebruikte programma's (oplevering);
8. Gebruikersdocumentatie en gebruikersmanual;
9. Onderhoudsdocumentatie en definitieve onderhoudsovereenkomst;
10. De leverancier dient de revisietekeningen te vervaardigen digitaal;
11. Systeembeheerderdocumentatie (dient ten tijde van de oplevering beschikbaar te zijn);

12. Documentatie elektrische installatie (dient ten tijde van de oplevering beschikbaar te zijn);

13. Systeemdokumentatie (dient ten tijde van de oplevering beschikbaar te zijn):

- Architectuur, hardwareoverzicht.
- Functioneel ontwerp.
- Sleutellijsten (dient ten tijde van de oplevering beschikbaar te zijn).
- Specifieke projectdocumentatie.

9.5 Installatie en oplevering

Alle materialen die benodigd zijn voor de fundatie, plaatsing, installatie en een bedrijfsklare oplevering dienen onderdeel uit te maken van de opdracht en de inschrijfprijs.

9.6 Bekabeling

Wanneer, ten behoeve van de vereiste functionaliteit van het systeem, het noodzakelijk is om (aanvullende) bekabeling en randapparatuur aan te brengen, dient de leverancier voor de prijs van deze bekabeling en randapparatuur een aanbieding te doen.