

Programma van Eisen

Parkeerautomaten

Europese openbare procedure

Versie: 1.0
Publicatiedatum: 2 september 2025
Referentie: 2025/991384

Inhoudsopgave

Programma van Eisen.....	3
1. Algemeen.....	3
2. Techniek en ICT voorziening.....	4
3. Parkeerautomaten.....	6
4. Managementsysteem.....	9
4. Beheer en onderhoud van parkeerautomaten op straat.....	10
9. Rapportages.....	13
10. Implementatie.....	13
11. Organisatie, communicatie en coördinatie.....	14

Programma van Eisen

Dit Programma van Eisen (PvE) bevat de inhoudelijke eisen voor de aanschaf, plaatsing, installatie en in bedrijf houden van nieuwe parkeerautomaten voor gemeente Gooise Meren. De eisen zijn genummerd en gecategoriseerd per thema.

1. Algemeen	
1.	De opdrachtnemer levert parkeerautomaten inclusief bijbehorend management-beheersysteem als SaaS-oplossing.
2.	De te leveren parkeerautomaten, inclusief het bijbehorende beheersysteem en eventuele aanvullende hard- en software vormen een volledig operationeel en integraal systeem.
3.	De opdrachtnemer zorgt voor de benodigde data simkaarten, zodanig dat de gekozen provider van de simkaarten een optimale dekking garandeert, bijvoorbeeld op basis van multiprovider roaming simkaarten. En zodanig zijn dat de werking van de parkeerautomaten voor 99% gegarandeerd wordt. Transacties mogen niet worden vertraagd met als reden: beperking door versturen van data.
4.	Parkeerautomaten communiceren met de betaalinstanties en het managementsysteem minimaal via een 4G verbinding. De toegepaste apparatuur dient geschikt te zijn om in de toekomst ook 5G te ondersteunen.
5.	De opdrachtnemer richt het systeem in conform de geldende verordeningen en regelgeving van de gemeente. Verordening Parkeerbelastingen: Verordening op de heffing en invordering van parkeerbelastingen 2025 Lokale wet- en regelgeving Parkeerverordening: Parkeerverordening gemeente Gooise Meren 2023 Lokale wet- en regelgeving
	De Parkeerautomaten voldoen minimaal aan de eisen van de NEN-EN 12414:2020 'Apparatuur voor de parkeercontrole van wegvoertuigen'.
6.	De oplossing voldoet aan de wetgeving en regels op het gebied van archiefvorming en is NEN-2082 gecertificeerd
7.	De gebruikersschermen van de parkeerautomaten dienen te voldoen aan de meest recente versie van de WCAG in het kader van toegankelijkheid. De opdrachtnemer levert de resultaten in een digitaal toegankelijk format op en toont aan dat deze voldoen aan de wettelijk verplichte digitale toegankelijkheidsstandaard WCAG 2.1, niveaus A en AA. Zie https://forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21 Het meegeleverde bewijs bestaat uit een door een ter zake kundige expert opgesteld toegankelijkheidsrapport, opgesteld volgens de WCAG-EM-methode. Op verzoek van aanbestedende dienst binnen 7 dagen te verstrekken.
8.	De opdrachtnemer kan een ISO27001:2017-certificaat of nieuwer overhandigen. Een actuele versie van dit certificaat wordt ieder jaar overhandigd. Dit certificaat heeft betrekking op de door de opdrachtgever af te nemen diensten.
9.	De opdrachtnemer geeft inzage in de risico's die de opdrachtnemer bij het behalen van de ISO 27001-certificering heeft geaccepteerd.

10.	De opdrachtnemer levert kosteloos jaarlijks een zogenaamde ISAE3402 verklaring. Dit is een waarborg voor beheersing van financiële- en ICT processen betreffende de opbrengsten, die gegenereerd worden via de parkeerautomaten. Het betreft hier tenminste een ISAE3402 type I verklaring. Of een aantoonbaar vergelijkbare verklaring ten aanzien van de gevoerde financiële en ICT-processen.
11.	Bij succesvolle betaling wordt het verkregen parkeerrecht real time geregistreerd in het Nationaal Parkeer Register (NPR), zodat het parkeerrecht direct actief is.
12.	Eventuele onderaannemers van de opdrachtnemer dienen aan dezelfde eisen te voldoen als ook gesteld aan de opdrachtnemer.
13.	De opdrachtnemer rapporteert maandelijks over verwerkte aantallen. Zie onderdeel '9. Rapportages' voor nadere details.
14.	De opdrachtnemer levert maandelijks voor de 15 ^e van de volgende maand financiële gegevens aan voor het financiële systeem ERPX, conform bijlage 1.
15.	De opdrachtnemer verzorgt voor eigen rekening ieder boekjaar een onafhankelijke accountantscontrole over de gevoerde administratie, uiterlijk in het eerste kwartaal van het opvolgende jaar.
16.	De opdrachtnemer factureert haar dienstverlening in 12 maandelijks termijnen aan het einde van iedere maand. Conform de richtlijnen op deze pagina: Factuur laten uitbetalen door de gemeente - Gooise Meren .
17.	De opdrachtnemer ontsluit operationele data voor rapportages en dashboards. De opdrachtnemer maakt het voor de gemeente mogelijk om op gebruiksvriendelijke wijze zelf real time en historische (standaard)rapportages te genereren en dashboards te raadplegen. De opdrachtnemer adviseert hierover proactief aan de gemeente op basis van eigen ervaring, kennis en kunde.
18.	De opdrachtnemer voert (laat) 1x per jaar een gebruikerstest uit (uitvoeren) met diverse doelgroepen, waaronder ouderen en mensen met een beperking. Bevindingen worden vertaald in de werking van het systeem.
19.	De opdrachtnemer dient alle aanvullende werkzaamheden die niet genoemd zijn in het PvE, maar redelijkerwijs tot de beoogde leveringsomvang mogen worden gerekend, te benoemen in haar voorstel en zonder additionele vergoeding uit te voeren.

2. Techniek en ICT voorziening

20.	De gegevens die worden verwerkt bij het gebruik van de parkeerautomaten, inclusief beheeromgeving, worden conform de AVG verwerkt, aangezien dit persoonsgegevens betreft. Zie www.autoriteitpersoonsgegevens.nl voor nadere toelichting.
21.	De opdrachtnemer dient op verzoek van de opdrachtgever mee te werken aan een DPIA.
22.	De opdrachtnemer sluit met de opdrachtgever een verwerkersovereenkomst (format VNG) af conform AVG.
23.	De oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Er is geen installatie van software en/of hardware binnen het IT-domein van de opdrachtgever vereist. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor technisch applicatiebeheer en voor functioneel beheer. Configuratie en mutaties gebeuren in afstemming met de opdrachtgever.

24.	De oplossing voldoet aan de (VNG) ICT Kwaliteitsnormen zoals opgenomen in artikel 6 van de GIBIT.
25.	De hosting van de oplossing vindt plaats in een ISO-gecertificeerd datacentrum binnen de Europese Economische Ruimte (EER), inclusief uitwijkmogelijkheden. De opdrachtnemer levert aantoonbaar bewijs van certificering, opslaglocatie en betrokken derde partijen.
26.	Verwerking van alle gegevens, inclusief die van eventuele derde partijen, vindt volledig binnen de EER plaats.
27.	De oplossing biedt een standaard REST-API-koppelvlak voor ontsluiting van gegevens naar het datawarehouse van de opdrachtgever.
28.	De oplossing registreert en logt alle mutaties.
29.	De software moet de ingevoerde kentekens kunnen versleutelen naar onherleidbare gegevens. De encryptie sleutel kan alleen worden geactiveerd door een actieve handeling aan zowel de zijde van de opdrachtgever als van de opdrachtnemer.
30.	Indien gebruik wordt gemaakt van algoritmes, machine learning of AI in de applicatie, moeten deze vooraf gemeld worden. De werking wordt door de opdrachtnemer beschreven en door de opdrachtgever gepubliceerd op https://algoritmes.overheid.nl/ (m.u.v. de broncode).
31.	Het kopiëren, muteren of verwijderen van data is niet toegestaan zonder expliciete schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
32.	De opdrachtnemer laat de omgeving jaarlijks reviewen door een onafhankelijke partij. Bijvoorbeeld in de vorm van een pentest. De opdrachtnemer levert jaarlijks een overzicht van de gehouden review en genomen maatregelen.
33.	De opdrachtnemer kan kenbaar maken welke authenticatiemethoden worden toegestaan. Bijvoorbeeld voor: gebruikers, administrators of service-accounts/API-keys.
34.	Wachtwoorden kennen minimaal 14 karakters, in lijn met de aanvullende eis op BIO control 9.4.3.1.
35.	De opdrachtnemer rekent geen meerkosten om aan de toepasbare wetgeving (BIO, NIS2/Cyberbeveiligingswet, AVG) te voldoen.
36.	Voor alle BBN1- en BBN2-controls uit de BIO geldt: de opdrachtnemer dient op verzoek van de opdrachtgever aan te geven of hieraan wordt voldaan.
37.	De opdrachtnemer gebruikt open standaarden voor Operationele Technologie (OT) en Internet of Things (IoT). Bijvoorbeeld SAML en XSAML, OAuth 2.0, OpenID.
38.	De configuratie van OT- en IoT-configuraties worden gehardend, bijvoorbeeld door het beperken van functionaliteiten tot het strikt noodzakelijke.
39.	Termijnen voor het mitigeren van kwetsbaarheden, voor zowel de parkeerautomatenapplicatie als OT en IoT, worden vastgelegd in de SLA.
40.	Aan het einde van de contractperiode draagt de opdrachtnemer het beheer van OT en IoT volledig en ordentelijk over aan een nieuwe opdrachtnemer.
41.	Er wordt uitsluitend gebruik gemaakt van geteste en gecertificeerde OT en IoT-apparatuur.
42.	De opdrachtnemer maakt inzichtelijk welke beveiligingsmaatregelen, normenkaders en richtlijnen op het gebied van OT en IoT worden gehanteerd.
43.	De opdrachtnemer geeft inzicht in patchbeleid en hardeningbeleid, voor zowel de parkeerautomatenapplicatie als OT en IoT.

44.	De opdrachtnemer is tijdens de gehele levenscyclus van de OT en IoT-apparatuur verantwoordelijk voor de fysieke en logische beveiliging ervan.
45.	De opdrachtnemer maakt voor het inrichten of testen van systemen gebruik van een eigen dataset. In geen gevallen wordt gebruik gemaakt van productiedata van de gemeente.
46.	De opdrachtnemer heeft in de webapplicatieomgeving signaleringsfuncties ten aanzien van informatiebeveiliging (registratie en detectie) actief en efficiënt, effectief en beveiligd ingericht.
47.	De opdrachtnemer dient voor de dienstverlening te koppelen met diverse gegevensbronnen, dan wel exports te verzorgen aan systemen van de gemeente. Bronnen dienen real time geraadpleegd te kunnen worden. Koppelingen: • RDW (wens!) • NPR Exports: • ERPX
48.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een werkende koppeling met het NPR op het moment van opleveren van de eerste parkeerautomaat. Met betrekking tot de realisatie en instandhouding van deze koppeling kan de opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen bij de opdrachtgever.
49.	De opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het, gedurende de looptijd van de overeenkomst, in stand houden van de koppeling met het NPR. De opdrachtgever zal een wijziging van of aan het NPR tijdig kenbaar maken aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient (eventuele) maatregelen te nemen teneinde de koppeling van het NPR ook na de wijziging(en) in stand te houden.
50.	Updates van de software hebben geen invloed op de koppeling met de data en indien dat wel het geval is, dient de opdrachtnemer deze koppeling kosteloos te herstellen.

3. Parkeerautomaten	
BUITENKANT	
51.	De behuizing van de parkeerautomaten dient qua materiaal voor minimaal 10 jaar corrosiebestendig te zijn en voorzien te zijn van een anti-graffiti-coating.
52.	De parkeerautomaten zijn vandalismebestendig.
53.	De parkeerautomaten worden geleverd in de standaardkleur grijs van de opdrachtnemer.
54.	Het scherm/touchscreen zijn slagvast en vandalismebestendig uitgevoerd.
55.	Het scherm is voldoende verlicht zodat onder alle weersomstandigheden en in het donker de gebruiker in staat is te zien wat hij doet op de parkeerautomaat, dan wel welke actie vereist is.
56.	Het scherm/touchscreen is niet gevoelig voor waterdruppels. Het werkt ook bij regen.
57.	Het scherm is ook bij invallend zonlicht goed afleesbaar en goed te bedienen. De functionaliteit van het touchscreen wordt hierdoor niet aangetast.
58.	De apparatuur wordt geplaatst op stabiele funderingen. De wijze van montage dient vandalismebestendig te zijn.

59.	De parkeerautomaten dienen te zijn voorzien van een lichtbak met een energiezuinige lichtbron. De tijden dat de lichtbak brandt, dienen instelbaar te zijn. Of een vergelijkbare oplossing die de automaat goed herkenbaar maakt. Ook de lichtintensiteit dient instelbaar te zijn.
60.	De parkeerautomaten dienen voorzien te zijn van een duidelijke aanduiding voor de zone nummers van Gooise Meren voor mobiel parkeren. De zone nummers zijn vanuit verschillende richtingen zichtbaar.
61.	De parkeerautomaten zijn minimaal IP65.
62.	De ontgrendeling van de parkeerautomaten vindt beveiligd plaats, middels een token, pas of sleutel. De beheeromgeving logt alle openingen, inclusief welke middel is gebruikt. Sleutels passen niet op andere parkeerautomaten die de opdrachtnemer in andere gemeenten heeft geplaatst.
CONFIGURATIE	
63.	Alle teksten die op het scherm van de parkeerautomaten worden getoond, dienen standaard in het Nederlands te worden weergegeven. Via taalselectie dient de gebruiker de informatie ook in het Engels, Frans en Duits te kunnen aflezen. Bij de inrichting van de schermen dienen zoveel mogelijk internationaal als standaard geaccepteerde pictogrammen te worden toegepast. Na gebruik in een andere taal dan Nederlands, keert de parkeerautomaat automatisch terug naar het Nederlands.
64.	De opdrachtnemer dient bij de opmaak van alle schermen de kleurstellingen van de huisstijl en het logo van de gemeente Gooise Meren toe te passen. Bij het gebruik van kleuren dient rekening gehouden te worden met kleurenblindheid (zie WCAG). Alle schermen dienen voor toepassing in de parkeerautomaten ter goedkeuring voorgelegd te worden aan de gemeente Gooise Meren
65.	Teksten en afbeeldingen op het scherm zijn vrij instelbaar.
66.	Ook buiten de betaaltijden dient bij de parkeerautomaten een parkeerrecht aangeschaft te kunnen worden.
67.	Een gekocht parkeerrecht dient real time naar het NPR verstuurd te worden en voorzien te worden van ontvangstbevestiging van het parkeerrecht in het NPR. Indien deze ontvangstbevestiging uitblijft, dient de informatie te worden gebufferd in de parkeerautomaten (of het managementsysteem) en, zodra dit mogelijk is, opnieuw te worden aangeboden aan het NPR, zonder verlies van data.
68.	De parkeerautomaten dienen alle gegenereerde data zo spoedig mogelijk door te sturen naar het managementsysteem. De parkeerautomaten dienen zonder verlies van details de data gedurende minimaal 30 dagen te kunnen bewaren, indien doorsturen naar het managementsysteem niet slaagt, zonder dat de functionaliteit van de parkeerautomaten hierdoor worden aangetast.
69.	Op het scherm van de parkeerautomaat wordt op ieder moment de juiste tijd, in uren en minuten, getoond.
70.	De parkeerautomaten werken met kentekeninvoer. Alle mogelijke bestaande kentekens moeten kunnen worden ingevoerd met dien verstande dat deze bestaan uit Europese letters van het alfabet A t/m Z en de tien cijfers 0 t/m 9. Alle cijfers en letters dienen op hetzelfde scherm weer gegeven te worden. Het toetsenbord dient in ABC vorm getoond te worden.
71.	Bij bediening van het touchscreen krijgt de parkeerder een directe reactie bij de aanraking van de 'toetsen'.

72.	Bij normale bediening van het touchscreen is geen sprake van parallax. Bij aanraking van bijvoorbeeld de letter P, verschijnt ook daadwerkelijk de letter P op het scherm.
73.	De reactietijd van de gebruikersinterface bij een keuze is maximaal 0,5 seconde.
74.	De gebruiker dient de gewenste parkeertijd te kunnen kiezen. De parkeerautomaat toont vervolgens het bijbehorende bedrag voor de gekozen parkeertijd.
75.	Voor acties die enige tijd vragen, zoals het printen van een kwitantie (indien van toepassing), bestaat de mogelijkheid om een statusscherm te tonen.
76.	Bij iedere stap in het proces is het mogelijk om een stap terug te gaan en/of een correctie uit te voeren.
77.	Bij iedere stap in het proces is het mogelijk om het proces af te breken.
78.	Wordt het proces ten gevolge van een fout afgebroken, dan wordt een statusscherm met relevante informatie getoond aan de parkeerder
79.	De parkeerautomaten/beheeromgeving moeten om kunnen gaan met progressief tarief per gebied (een groep parkeerautomaten).
80.	Het moet mogelijk zijn om bij invoer van een kenteken te controleren of op dit kenteken in dezelfde zone in een nader vast te stellen periode voorafgaande aan de invoer van het kenteken al een parkeerrecht is vastgelegd in het NPR. Bij een progressief tarief (bijvoorbeeld het eerste uur €0,50 cent, vanaf het tweede uur €2,-) geldt dat voor de nieuwe aanmelding van hetzelfde kenteken in hetzelfde gebied op dezelfde dag, de vastgestelde progressieve tariefstructuur in rekening wordt gebracht. Hierover wordt de parkeerder geïnformeerd via het scherm.
81.	Indien een parkeerautomaat niet gebruikt kan worden, dient op het scherm door een afbeelding of vrij instelbare tekst, te worden aangegeven dat betreffende parkeerautomaat buiten gebruik is en dat van een nabijgelegen parkeerautomaat gebruik gemaakt moet worden (tenzij het scherm zelf defect is).
82.	Het display of scherm wordt geactiveerd als de parkeerder een transactie wenst te doen. Indien het scherm gedurende een instelbare tijd niet wordt gebruikt, wordt het scherm gedeactiveerd.
BETALINGEN	
83.	De parkeerautomaten dienen te beschikken over een betaalunit voor zowel pinnen met pincode als contactloos pinnen via bankpas of smartphone, smart watch, e.d. Ook alle gangbare bankpassen van andere Europese landen dienen door de parkeerautomaat geaccepteerd te worden.
84.	De parkeerautomaten mogen bankpassen niet volledig inslikken ten behoeve van betaaltransacties. De gebruiker moet een ingevoerde bankpas te allen tijde kunnen verwijderen uit de parkeerautomaten.
85.	Betalingen met contant geld zijn niet mogelijk.
86.	Het betaalproces bestaat uit logisch opeenvolgende processtappen. De volledige afwikkeling van een parkeertransactie duurt maximaal 40 seconden.
87.	Het betaalproces is bij iedere processtap te annuleren waarbij de parkeerautomaat terugkeert naar het startscherm, waarbij de gebruiker wel een melding ziet dat de transactie werd afgebroken.
88.	De gebruiker wordt in de laatste stap gevraagd de voorgestelde transactie te accepteren. De feitelijke betaling/transactie mag pas na deze bevestiging worden doorgevoerd.
89.	Het dient mogelijk te zijn een parkeertransactie aan te gaan die zich over meerdere dagen uitstrekt. De gebruiker dient hier wel een duidelijke melding van te krijgen. In

	zones waar een parkeerduurbepanking geldt, dient deze functie te uitgeschakeld te kunnen worden.
90.	Bij overbetaling dient het parkeerrecht verlengd te worden tot de volgende reguleringsperiode. In zones waar een parkeerduurbepanking geldt, dient deze functie ingesteld te kunnen worden op de maximale parkeerduur.
91.	De betalingen dienen voor de 10 ^{de} van de volgende maand te worden gestort op de derdengeldenrekening van de gemeente. Van daaruit worden de gelden maandelijks overgeboekt naar de gemeentelijke bankrekening. Deze gelden blijven te allen tijde eigendom van gemeente Gooise Meren.
92.	De juistheid van afgestorte bedragen (parkeerinkomsten) is te allen tijde op te vragen en aan te tonen.
93.	De kaartlezer voldoet aan relevante Europese veiligheidsstandaarden zoals afgesproken voor SEPA.
94.	De betaalmodules/-terminals dienen gecertificeerd zijn volgens de PCI-SSC en de EPC. De parkeerautomaten handelen betalingen af volgens de EMV-2 standaarden.
95.	De betaalmodules dienen gekoppeld te kunnen worden aan de Nederlandse betaalinfrastructuur. De opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het onmiddellijk oplossen van alle mogelijke problemen met betalingsafhandelingen via de geleverde betaalmodules. Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient de opdrachtnemer de opdrachtgever actief te informeren, zodra er wijzigingen optreden in de geldigheid van een certificaat, voorzien van de maatregelen die de opdrachtnemer neemt om probleemloze betalingsafhandelingen te blijven garanderen.
96.	De parkeerautomaten dienen, indien de gemeente dit besluit, na oplevering voorzien te kunnen worden van een onderhoudsarme thermische printer voor het op verzoek kunnen printen van kwitanties. Er vindt geen aanpassing van de betaalmethoden plaats.
97.	De kwitantie (indien van toepassing) moet minimaal de volgende gegevens laten zien: startdatum, einddatum, bedrag, begintijd, eindtijd, locatie, automaatnummer, ticketnummer en kenteken voertuig.
98.	De opdrachtnemer dient in overleg met de opdrachtgever de contracten ten aanzien van de acquirer van de betaaltransacties te verzorgen.
99.	Het is de opdrachtnemer, of een ketenpartner van de opdrachtnemer, niet toegestaan om cross-border-fees in rekening te brengen voor de afhandeling van betaaltransacties.

4. Managementsysteem

100.	Het management-beheersysteem dient om alle parkeerapparatuur op afstand te bewaken ten behoeve van de werking en de uitvoering van het beheer en onderhoud én om managementinformatie te verzamelen en te ontsluiten.
101.	De opdrachtnemer dient voor het managementsysteem een gebruikerslicentie aan te bieden. Binnen deze licentie kunnen minimaal 5 medewerkers van of namens de opdrachtgever gelijktijdig online gebruik maken van het managementsysteem.
102.	Het managementsysteem dient gedurende minimaal 10 jaar vanaf de laatste oplevering van de parkeerautomaten, beschikbaar en werkzaam te blijven.

103.	Binnen het kader van de opdracht dient de opdrachtnemer maximaal 2 keer per jaar kosteloos de tariefinstellingen en betaaltijden van de aangesloten parkeerautomaten, alsmede de bijbehorende informatievoorzieningen (zone codes), op verzoek van de opdrachtgever te wijzigen.
104.	De opdrachtgever dient zelfstandig binnen het managementsysteem de instellingen van de parkeerautomaten te kunnen wijzigen en de aangesloten parkeerautomaten in te kunnen delen in gebieden, tariefzones en/of groepen.
105.	De opdrachtnemer dient bij het managementsysteem een digitale Nederlandstalige gebruikershandleiding op te leveren. Deze handleiding licht de werking van het systeem toe en op welke wijze instellingen door de opdrachtgever aangepast kunnen worden.
106.	Het managementsysteem dient alle data vanuit de parkeerautomaten ongecomprimeerd, maar geanonimiseerd, gedurende minimaal 2 jaren te kunnen bewaren. Deze dataopslag mag geen impact hebben op de performance van het managementsysteem.
107.	Periodiek verzenden de parkeerautomaten alle parkeerdata naar het managementsysteem. Zolang geen contact mogelijk is buffert de automaat deze gegevens. Mocht de automaat geen gegevens meer kunnen opslaan, dan schakelt deze uit om gegevensverlies te voorkomen.
108.	Vanuit de beheeromgeving kunnen alle instellingen van de parkeerautomaten worden ingesteld, aangepast en naar de parkeerautomaat worden verzonden (afzonderlijk en hele areaal).
109.	De parkeerautomaten kunnen diakrieten verwerken van o.a. buitenlandse kentekens.

4. Beheer en onderhoud van parkeerautomaten op straat

110.	De parkeerautomaten blijven eigendom van de gemeente. Bij vervanging of uitbreiding tijdens de contractperiode wordt de opdrachtnemer door de opdrachtgever betrokken in het proces, in ieder geval bij de Site Acceptance Test (SAT), zodat een foutloze werking mede door de opdrachtnemer kan worden vastgesteld.
111.	De opdrachtnemer beheert het areaal met goed huisvaderschap en adviseert de opdrachtgever over investeringen, aanpassingen en verbeterde werkwijzen om het functioneren en de beschikbaarheid van het areaal optimaal te houden.
112.	Alle monteurs van de opdrachtnemer, die werkzaamheden buiten op straat uitvoeren aan het systeem zijn minimaal VCA gecertificeerd.
113.	Van de uitgevoerde werkzaamheden dient een werkbon beschikbaar te zijn voor de opdrachtgever met daarop minimaal: • datum, tijd • locatie parkeerautomaat • uitgevoerde werkzaamheden • ingezette (reserve of vervangende) onderdelen
114.	De opdrachtnemer zorgt proactief voor het voorkomen van storingen in de parkeerautomaten.

115.	De opdrachtgever draagt zorg voor alle 1^e lijns preventief en 1^e lijns correctief onderhoud aan de parkeerautomaten van de gemeente. De taken omvatten de onderstaande werkzaamheden: • reinigen hele buitenzijde parkeerautomaat • reinigen mechaniek kaartlezer • sloten en scharnieren gangbaar houden • resetten van een of meerdere componenten • indien aanwezig, vervangen en wederom aansluiten van lichtbak • vervangen van accu's • verwijderen graffiti/stickers/overige vervuiling • verhelpen papierstoringen (indien van toepassing) • vervangen ticketrollen (indien van toepassing)
116.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het 2^e lijns onderhoud. Het 2^e lijns onderhoud omvat alle werkzaamheden die niet onder het 1^e lijns onderhoud vallen. De definitieve lijst van werkzaamheden wordt opgenomen in de af te sluiten SLA tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer.
117.	Gepland onderhoud aan de parkeerautomaten vindt te allen tijde buiten de dan geldende reguleringstijden plaats.
118.	De opdrachtnemer levert alle verbruiksmaterialen voor de parkeerautomaten. In basis werken deze zonder tickets.
119.	De parkeerautomaat meldt alle relevante technische statusinformatie direct naar het managementsysteem/beheeromgeving, waaronder minimaal: • status oké (overall) • behuizing geopend • technische storing • voedingsspanning aanwezig • voedingsspanning niet aanwezig • niveau acculading • accuspanning te laag • papiermeldingen (indien van toepassing)
120.	Voor het aantal en de locaties van de huidige parkeerautomaten wordt verwezen naar het overzicht in bijlagen 2C en 2D. Indien het areaal moet worden uitgebreid, kan de opdrachtgever, via de raamovereenkomst, aan de opdrachtnemer opdracht geven tot levering van extra parkeerautomaten.
121.	Gedurende een periode van 10 jaar na de oplevering van de parkeerautomaten, inclusief beheeromgeving, worden updates, patches en andere bugfixes kosteloos geleverd en geïnstalleerd. De installatie van geplande (niet-storingsgerelateerde) updates en bugfixes vindt altijd plaats buiten de dan geldende reguleringstijden.
122.	De opdrachtnemer garandeert een systeembeschikbaarheid tijdens reguleringstijden van 99% of hoger van elke afzonderlijke parkeerautomaat, het beheersysteem en de netwerkverbindingen. De beschikbaarheid wordt per kwartaal beoordeeld. Hiervoor levert de Inschrijver binnen twee weken na het verstrijken van het kwartaal een rapportage die wordt gegenereerd vanuit de beheeromgeving. Een parkeerautomaat is 'niet beschikbaar' als er geen parkeertransactie kan worden geactiveerd en afgerekend. Schade door derden, storingen bij de betaalinstelling, bank of datanetwerkprovider worden hierbij niet tot de verantwoordelijkheid van de

	Inschrijver gerekend. Dekkingsproblemen van het datanetwerk vallen als inspanningsverplichting binnen de invloedssfeer van de Inschrijver, maar zullen niet direct beboet worden. Voor iedere automaat die deze beschikbaarheid niet haalt, wordt een boete geheven van €500,- per week.
123.	Tariefswijzigingen kunnen op afstand worden ingeschoten in de afzonderlijke parkeerautomaten.
124.	De opdrachtnemer start altijd binnen 8 reguleringsuren, binnen het afgesproken servicewindow, na ontvangst van de melding van de opdrachtgever met het herstel van storingen en schades. Het servicewindow is als volgt: maandag t/m vrijdag 08.00 – 18.00 uur.
125.	Op de parkeerautomaten zit een jaar garantie, die ingaat na oplevering en acceptatie van de betreffende parkeerautomaten. Tijdens de garantie worden geen kosten in rekening gebracht voor beheer en onderhoud, m.u.v. eventuele kosten voor herstel na schade/vandalisme.
126.	De opdrachtnemer levert binnen drie maanden na contractvorming een definitief beheer- en onderhoudsplan/SLA voor het areaal aan parkeerautomaten voor zowel preventief als correctief 2^e lijns beheer en onderhoud. Bij de Inschrijving levert de opdrachtnemer een concept SLA. <i>Zie gunningcriterium K2.</i>
127.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat, wanneer het binnen 8 jaar na opleveren nodig is om modems te vervangen, vanwege behoud van optimale beschikbaarheid en zoals de overeengekomen beschikbaarheid in de SLA, de modems op kosten van de opdrachtnemer c.q. binnen de all-in prijs van het onderhoudscontract worden vervangen. Voor vervanging na 8 jaar na opleveren wordt, na akkoord door de opdrachtgever, een marktconforme prijs betaald voor nieuwe modems.
128.	De opdrachtnemer voert een consequente storingslogging/-registratie, waarbij de opdrachtgever online mee kan kijken.
129.	De opdrachtnemer zorgt voor maandelijkse storingsrapportages op basis van de afspraken, die in de SLA met de opdrachtnemer zijn gemaakt en levert deze in de vorm van een digitaal/online dashboard met terugkerende scores op de afgesproken KPI's.
130.	De opdrachtnemer stelt sleutels van de nieuwe parkeerautomaten ter beschikking aan de gemeente voor het kunnen uitvoeren van het 1^e lijns onderhoud.
RESERVEONDERDELEN	
131.	Er moet gedurende de looptijd van de overeenkomst een voorraad onderdelen van de parkeerautomaat bij de opdrachtgever aanwezig zijn. Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst heeft de opdrachtgever de mogelijkheid reserveonderdelen bij de opdrachtnemer af te nemen tegen de in het prijzenblad opgegeven prijzen.
132.	De parkeerautomaten dienen tot 10 jaar na de levering van de laatste parkeerautomaat upwards compatibel te zijn met toekomstig te leveren hard- en/of software.
133.	De opdrachtnemer verplicht zich voldoende compatibele onderdelen en reservematerialen op voorraad te houden en te leveren gedurende 10 jaar na plaatsing van de laatste parkeerautomaat binnen de overeenkomst.
134.	De opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorraad van onderdelen en verbruiksmaterialen om het areaal in alle redelijkheid beschikbaar/operationeel te houden.

135. Alle fabrieksgaranties en garantie op reparatie en reserveonderdelen blijven ook bij 1^e en 2^e lijns onderhoud van kracht.

9. Rapportages

136. De opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van alle data. Deze data zijn te allen tijde vrij en kosteloos beschikbaar voor de opdrachtgever, mede ten behoeve van eigen specifieke rapportages.
137. In het kader van informatiebeveiliging is het niet toegestaan om data buiten de Europese Unie te verzenden, op te slaan of te bewaren.
138. De beheeromgeving beschikt over een rapportgenerator waarin alle data uit de database kunnen worden gebruikt.
139. Alle data uit de database zijn te exporteren in de standaard bestandsformaten. Dit zijn minimaal .csv, .xls, .txt en .xml.
140. De rapportages kunnen worden hergebruikt en blijven beschikbaar voor gebruikers.
141. De opdrachtnemer levert maandelijks (voor de 15^e van de volgende maand) gegevens aan aan de opdrachtgever, zodat die kunnen worden samengevat op een gestandaardiseerd dashboard van de opdrachtgever:
- aantal verkochte parkeerrechten per betaalwijze per parkeerautomaat
 - omzet per betaalwijze per parkeerautomaat
 - parkeerduur
 - het aantal klachten, aard van klachten en wijze van afhandeling
 - de opgetreden storingen per parkeerautomaat, inclusief oplostijden
 - de beschikbaarheid van het managementsysteem
 - de beschikbaarheid van de afzonderlijke parkeerautomaten
 - overzicht niet-actieve parkeerautomaten
142. De opdrachtgever kan de opdrachtnemer incidenteel verzoeken om tussentijdse rapportages over specifieke onderwerpen.
143. De opdrachtnemer verzorgt voor eigen rekening ieder boekjaar een onafhankelijke accountantscontrole over de gevoerde administratie, uiterlijk in het eerste kwartaal van het opvolgende jaar.
144. De opdrachtnemer factureert haar dienstverlening in 12 maandelijkse termijnen aan het einde van iedere maand. Conform de richtlijnen op deze pagina:
[Factuur laten uitbetalen door de gemeente - Gooise Meren](#)

10. Implementatie

145. De implementatie omvat de volledige periode tussen ondertekening van de overeenkomst en acceptatie van de parkeerautomaten en het bijbehorende managementsysteem. De opdrachtnemer leidt de implementatie en wordt daarbij ondersteund door medewerkers van de opdrachtgever. De opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig leveren van complete en volledig werkende, parkeerautomaten en het managementsysteem bij acceptatie.
146. Onderdeel van de implementatie is een FAT. Na een succesvolle FAT kunnen de huidige parkeerautomaten verwijderd en afgevoerd worden. De nieuwe

	parkeerautomaten kunnen naar Gooise Meren worden getransporteerd, geplaatst en geïnstalleerd.
147.	De Parkeerautomaten worden geleverd en geplaatst inclusief een voldoende stabiele en robuuste fundering. De Parkeerautomaten sluiten naadloos aan op de fundering, waarbij de bevestigingspunten niet bereikbaar zijn van buitenaf.
148.	De opdrachtnemer verzorgt het straatwerk rondom de parkeerautomaat tot 1 meter.
149.	Onderdeel van de implementatie is een SAT per parkeerautomaat. Een geslaagde SAT is voorwaarde voor acceptatie.
150.	De opdrachtnemer dient een SAT-protocol op te stellen en minimaal 1 week voorafgaand aan de SAT ter goedkeuring aan de opdrachtgever voor te leggen. De SAT vindt plaats direct na de plaatsing en inbedrijfstelling van de laatste parkeerautomaat.
151.	Bevinding uit de SAT worden opgenomen in een opleverprotocol. Wanneer de punten uit dit protocol zijn opgelost/verholpen is sprake van definitieve oplevering van de parkeerautomaten.
152.	De opdrachtnemer verzorgt opleiding en instructie aan aangewezen medewerkers van de opdrachtgever. Deze is in het Nederlands en verwerkt in Nederlandstalige handleiding.
153.	Gedurende de implementatie zorgt de opdrachtnemer ervoor dat de continuïteit van de bedrijfsvoering en het behoud van de parkeerinkomsten gegarandeerd zijn. De parkeerder dient te allen tijde via de parkeerautomaat in iedere zone een parkeerrecht te kunnen verkrijgen.
154.	De opdrachtgever bepaalt, in overleg met de opdrachtnemer, de volgorde van verwijdering en plaatsing van de parkeerautomaten.
155.	De opdrachtnemer registreert de coördinaten van de locatie van de geplaatste parkeerautomaten, zodat deze kunnen worden opgenomen op de geo-kaart van de gemeente.
156.	Onderdeel van de implementatie is dat de opdrachtnemer zorgt voor het verwijderen en afvoeren en op verantwoorde wijze verwerken en/of hergebruiken van oude parkeerautomaten, na lediging van de kluizen. Onderdelen die gehuurd worden dienen retour geleverd te worden aan de opdrachtgever. Het verwijderen en plaatsen van een parkeerautomaat op één locatie dient binnen 24 uur te worden uitgevoerd, zodat: • maximaal 1 dag geen betaalmogelijkheid is op deze locatie • maximaal 1 dag de straat open ligt op deze locatie

11. Organisatie, communicatie en coördinatie

157.	De opdrachtnemer dient de overeengekomen taken zelfstandig en aantoonbaar uit te voeren.
158.	Alle communicatie dient in de Nederlandse taal te geschieden (technische documentatie mag in het Engels geschreven zijn).
159.	Op de parkeerautomaten wordt voor klantcontact het telefoonnummer van de marktpartij, die namens de gemeente de dienstverlening parkeren uitvoert, vermeld. Deze marktpartij is tevens eerste aanspreekpunt voor de opdrachtnemer.

160.	De opdrachtnemer draagt op basis van kennis en ervaring bij andere gemeenten bij aan de communicatie rondom kentekeninvoer en gebruik van de nieuwe parkeerautomaten. Te denken valt aan informatie aanleveren, voorbeelden van communicatiemateriaal aanleveren, e.d.
161.	De opdrachtnemer zorgt voor wettelijke archivering en vernietiging volgens wettelijke termijnen van de gevoerde administraties.
162.	De opdrachtnemer stelt een continuïteitsplan op waarin beschreven wordt hoe de dienstverlening gecontinueerd wordt bij uitval van essentiële systemen, personeel of bij faillissement. Dit plan wordt jaarlijks geactualiseerd.
163.	De opdrachtnemer werkt constructief mee aan een overdracht van werkzaamheden, data en documentatie aan een opvolgende partij. Hierbij wordt een exit-protocol gevolgd waarin dataformaten, overdrachtstermijnen en overdrachtmomenten worden vastgelegd.
164.	De opdrachtnemer hanteert een duurzaamheidsbeleid in het operationeel beheer (bijv. elektrisch vervoer, afvalscheiding bij onderhoud, minimale verpakkingen). Jaarlijks wordt hierover gerapporteerd.
165.	Ieder kwartaal overleggen de opdrachtgever en de opdrachtnemer digitaal over de voortgang van de werking en het beheer en onderhoud van de parkeerautomaten en de beheeromgeving. De gespreksonderwerpen worden, onder andere aan de hand van de rapportages, door de partijen gezamenlijk bepaald.
166.	Binnen 3 maanden na beëindiging van de overeenkomst dient de opdrachtnemer de volledige administratie, inclusief archivering over te dragen aan de opdrachtgever.