

## Bijlage 1 - Programma van eisen

### 1.1 Management en operationele beheerorganisatie parkmanagement

#### 1.1.1 Management

Eisen die worden gesteld aan de operationele beheerorganisatie:

##### Locatiemanager

- Betrokkenheid bij het operationele overleg tussen de Vereniging Parkmanagement Papendorp, de gemeente Utrecht en overige instanties;
- Dagelijkse bereikbaarheid en aanwezigheid voor de leden
- Maandrapportage ten behoeve van bestuur over:
  - voortgang jaarplan
  - onderhoud openbaar gebied op basis van CROW-systematiek;
  - beveiliging;
  - KVO-beleid;
  - gladheidsbestrijding;
  - klachtenregistratie;
  - helpdesk / ledenadministratie.

##### Fysiek aanspreekpunt/ Helpdesk / ledenadministratie

- Operationele contacten met de erfpachters en huurders via de helpdesk;
- De beheerorganisatie is verantwoordelijk voor het bijhouden van een ledenadministratie c.q. van het ledenbestand: dat wil zeggen het zo goed mogelijk registreren en inventariseren van erfpachters/leden en de mutaties hierin (alsmede voor zover mogelijk: van huurders, nieuw gevestigde bedrijven, aldus de gebruikerssituatie);
- Afhandelen, registreren en analyseren van klachten en storingen (binnen 1 werkdag); Uitsluitend op verzoek ondersteunen van het bestuurssecretariaat van de Vereniging Parkmanagement Papendorp. Ten behoeve van de verzochte ondersteuning van het bestuurssecretariaat dient de opdrachtgever een opgave te doen van de kosten, gedifferentieerd naar de betreffende werkzaamheden, zoals blijkt uit het verzoek. De opdrachtgever mag de werkzaamheden niet eerder uitvoeren dan nadat hij goedkeuring van zijn opgave heeft gekregen van het bestuur van Parkmanagement Papendorp.

##### Toezichthouder

- Toezicht op onderhoudswerkzaamheden op het terrein (publiek + privaat);
- Inspectie of terrein nog aan beeldkwaliteit CROW-norm A voldoet incl. maandrapportage;
- Toezicht op beveiliging;
- Toezicht op gladheidsbestrijding;

Het is toegestaan om de functies locatiemanager en toezichthouder in deeltijd in te vullen. U dient echter te garanderen dat de helpdesk/ aanspreekpunt gedurende 52 weken per jaar, gedurende 5 werkdagen van 8.00 tot 17.00 op het Businesspark Papendorp ingevuld.

### 1.1.2 Algemene taken

De gehele beheerorganisatie dient kantoor te houden op Bedrijventerrein Papendorp. De kantoorruimte wordt beschikbaar gesteld door de Vereniging Parkmanagement Papendorp.

Gedurende kantooruren (van 8.00 uur tot 17.00 uur) dient voor de parkmanagementorganisatie op het een aanspreekpunt / helpdesk aanwezig te zijn voor vragen en klachten. U dient de continuïteit te garanderen voor 52 weken per jaar. Bij calamiteiten dient de beheerorganisatie binnen 7 dagen per week gedurende 24 uur bereikbaar te zijn. Een medewerker van de beheerorganisatie dient binnen 45 minuten aanwezig te zijn bij calamiteiten.

Als beheerorganisatie voor het operationele parkmanagement dient u uw activiteiten nauwkeurig af te stemmen met de verantwoordelijke personen voor de promotie- en marketingactiviteiten.

De communicatiestructuur dient aan onderstaande minimale eisen te voldoen:

Minimale eisen communicatiestructuur beheerorganisatie:

Aard van het overleg	Frequentie	Toelichting
Driehoeksoverleg gemeente, parkmanagement en beheerorganisatie	Circa 2 keer per jaar	
Aanwezigheid algemene ledenvergadering	Minimaal 2 keer per jaar	
Overleg werkgroep KVO	Minimaal 6 keer per jaar	
Overleg met penningmeester en administratiekantoor	4 keer per jaar	
Overleg beheerorganisatie met subcontractors	Minimaal 12 keer per jaar	Kopie notulen bestuur parkmanagement

### 1.1.3 Planning en control

Voorafgaand aan de vaststelling van de begroting van de Vereniging Parkmanagement Papendorp voor het nieuwe jaar dient de beheersorganisatie het jaarplan en de meerjarenplanning ter goedkeuring voor te leggen aan het bestuur van de vereniging met als doel dat het goedgekeurde jaarplan van de beheerorganisatie onderdeel wordt van de door de Vereniging Parkmanagement Papendorp zelf opgestelde begroting.

Dit jaarplan dient tevens afgestemd te zijn met de gemeente Utrecht en te passen binnen het meerjaren onderhoudsplan en de meerjaren onderhoudsbegroting.

Het jaarplan van de beheersorganisatie beschrijft minimaal:

- Monitoring gebied;
- Werk- en beheerplan;
- Planning werkzaamheden rekening houdend met programma van eisen, evenementen en ervaring voorgaande jaren.

De meerjarenplanning van de beheerorganisatie bevat de planning van de werkzaamheden voor het onderhoud van het lopende jaar en 4 daaropvolgende jaren.

De promotie- en marketingactiviteiten, het bestuurssecretariaat, het contractmanagement en de administratie worden door de Vereniging Parkmanagement Papendorp in eigen beheer gedaan. De contract manager houdt namens de Vereniging Parkmanagement Papendorp toezicht op de beheersorganisatie en stuurt het bestuurssecretariaat aan.

#### **1.1.4 Milieuwetgeving**

De beheerorganisatie moet zich houden aan de geldende wet- en regelgeving.

#### **1.1.5 Parkeermanagement voorschriften**

De beheerorganisatie houdt toezicht op de naleving van de architectonische en stedenbouwkundige voorschriften inclusief handhaving parkeernormen en voorschriften. De controle dient vastgelegd te worden in een logboek.

#### **1.1.6 Terreinbeveiliging**

De terreinbeveiliging omvat cameratoezicht wat uitbesteed is aan een derde externe partij waarbij ook een opvolging van incidenten plaatsvindt.

Er vindt daarnaast een beperkte vorm van mobiele surveillance plaats zowel tijdens als buiten kantooruren, tijdens events en weekend- en feestdagen, dat is opgedragen aan een beveiligingsbedrijf.

Het keurmerk Veilig Ondernemen is uitgangspunt van handelen.

Als beheerorganisatie bent u verantwoordelijk voor de continuering van het KVO-beleid (Keurmerk Veilig Ondernemen) inclusief certificering. U coördineert het overleg en werkt hierin samen met de wijkpolitie, gemeente en de erfpachters.

U dient aan te geven welke persoon binnen uw beheerorganisatie, verantwoordelijk is voor het KVO- beleid.

Als parkmanagementorganisatie bent u verantwoordelijk voor de afstemming met de surveillance. Hierbij dient u rekening te houden met de geldende privacywetgeving.

#### **1.1.7 Bedrijfsbewegwijzering**

De beheerorganisatie houdt toezicht op een uniform en kwalitatief hoogstaand beeld van de bewegwijzering.

- Bedrijfsverwijzing in de openbare ruimte;
- Infozuilen en plattegronden.

## **1.2 Beheer en onderhoud openbaar gebied (groenvoorziening en verhardingen)**

### **1.2.1 Openbaar gebied**

Als uitgangspunt voor de kwaliteitsnormen hanteert de Vereniging de CROW-normen.

#### Functionele eis 1:

Voor het Bedrijventerrein Papendorp dient u voor het openbaargebied een offerte in te leveren voor CROW norm A 2024. U dient gemiddeld aan de norm te voldoen en mag per onderdeel maximaal 10% afwijken.

#### Functionele eis 2:

De kosten voor de maandelijkse inspectie (met een maximum van 500 Euro per maand) door een onafhankelijk bureau komen voor rekening van de parkmanagementorganisatie.

Zie voor uitgebreide kwantitatieve gegevens het RAW-bestek

#### Functionele eis 3:

Als gegadigde bent u zelf verantwoordelijk voor de inventarisatie van de huidige onderhoudsstatus van het openbaar gebied (de zogenaamde nulmeting). De Vereniging Parkmanagement Papendorp is niet verantwoordelijk voor de maatregelen en eventuele kosten die voortvloeien uit deze nulmeting.

### **1.2.2 Subcontractors**

Als beheerorganisatie heeft u het recht gebruik te maken van onderaannemers/subcontractors.

#### Functionele eis 1:

Bij de offerte dient u aan te geven welke werkzaamheden u zelf uitvoert en welke activiteiten u uitbesteedt aan derden.

#### Functionele eis 2:

Wijzigingen dienen ter goedkeuring voorgelegd te worden aan het bestuur van Vereniging Parkmanagement.

## **1.3 Gladheidsbestrijding**

#### Functionele eis 1:

U dient te voldoen aan de daartoe gestelde eisen en voorschriften van Rijkswaterstaat van gladheidsbestrijding en op dezelfde momenten te starten met gladheidsbestrijding als Rijkswaterstaat dit doet in de regio Utrecht, ook wanneer Rijkswaterstaat dit doet vanuit preventief oogpunt. Bij het niet nakomen van het gelijktijdig met Rijkswaterstaat starten met gladheidsbestrijding zal een boete worden toegepast van Euro 5.000,- per gebeurtenis.

#### Functionele eis 2:

U dient binnen 45 minuten na melding Rijkswaterstaat en/of Gemeente Utrecht te starten met de gladheidsbestrijding op het businesspark Papendorp. Bij het niet nakomen zal een boete worden toegepast van Euro 5.000,- per gebeurtenis.