

Bijlage 2AD-2

PvE inhoudelijke opdracht

Beheer parkeergarage P+R Ede
Wageningen

Gemeente Ede



Versie: 1.0
Datum: 10-11-2025
Status: Definitief

1 Inhoud

1. Aanleiding	3
1.1 Doel en ambitie.....	3
1.2 Taakverdeling Opdrachtgever - opdrachtnemer	3
2 Projectomschrijving	5
2.1 Parkeergarage P+R Ede Wageningen	5
2.2 Beheer ter plaatse	5
2.3 Beheer op afstand	6
2.4 Beheer van parkeerapparatuur en technische installaties.....	6
2.5 Operationeel beheer Parkeergarage.....	7
2.6 Handelen bij Calamiteiten	7
2.7 Statistische gegevens gebruik Parkeergarage.....	7
2.8 Klantcontacten	8
2.9 Contracten	8
3 Eisen	9
3.1 Algemene eisen gesteld aan de organisatie van de dienstverlening	9
3.2 Privacy en beveiliging van gegevens	9
3.3 Management van de dienstverlening	9
3.4 Beheer Parkeergarage	10
3.5 Kwaliteit van het personeel.....	10
3.6 Werkinstructie medewerkers	11
3.7 Intercomoproepen.....	12
3.8 Onderhoud en storingsherstel	12
3.9 Opdrachtverlening aan derden.....	13
3.10 Operationeel beheer parkeergarage	13
3.11 Administratie en geldstromen	14
3.12 Rapportages t.a.v. gebruik parkeergarage	16
3.13 Overlegstructuur met opdrachtgever.....	18
3.14 Einde overeenkomst.....	19

1. Aanleiding

De gemeente Ede werkt momenteel aan de realisatie van een nieuwe P+R-parkeergarage bij station Ede-Wageningen. Deze parkeervoorziening maakt onderdeel uit van de grootschalige vernieuwing van de stationsomgeving, waarmee Ede zich ontwikkelt tot een toekomstbestendig mobiliteitsknooppunt waar trein, bus, fiets en auto elkaar ontmoeten.

De nieuwe parkeergarage verrijst aan het Polar Bearsplein, direct grenzend aan het busstation. De garage zal ruimte bieden aan circa 539 parkeerplaatsen, verdeeld over meerdere lagen, en is specifiek bedoeld voor reizigers die hun auto parkeren en verder reizen met het openbaar vervoer. De bouw is in 2024 gestart en de oplevering wordt verwacht in de eerste helft van 2026.

Met de realisatie van deze P+R-voorziening wil de gemeente Ede het gebruik van openbaar vervoer stimuleren, de bereikbaarheid van het stationsgebied verbeteren en bijdragen aan een duurzame, schone en veilige leefomgeving.

In aanloop naar de ingebruikname bereidt de gemeente zich voor op de inrichting van het beheer van deze nieuwe parkeervoorziening. Dit omvat onder meer:

- dagelijks beheer, onderhoud en toezicht;
- beheer op afstand;
- administratie;
- abonnementenbeheer;
- schoonmaak en technische instandhouding;
- beheer van elektrische laadvoorzieningen;
- gebruikersservice en veiligheid;
- monitoring en rapportage over gebruik en bezetting.

1.1 Doel en ambitie

De doelstelling van de opdracht is om de parkeertaken uit te besteden aan één marktpartij, verder opdrachtnemer genoemd, zodanig dat deze zijn kennis, ervaring en operationele capaciteiten optimaal kan aanwenden.

1.2 Taakverdeling Opdrachtgever - opdrachtnemer

Opdrachtgever bepaalt het exploitatiebeleid en voert in de rol van opdrachtgever de regie over de beheertaken.

Vanuit deze hoedanigheid draagt zij als opdrachtgever zorg voor:

- Het bouwkundig onderhoud (beton, schilderwerk, vloeren, hekwerken, glas);
 - Het ter beschikking stellen van parkeerapparatuur en technische installaties.
- Opdrachtgever stelt daarvoor een budget en een in tijd en geld gelimiteerd mandaat voor uitgaven voor klein onderhoud vast.

Opdrachtnemer verzorgt voor eigen rekening en risico alle bedrijfsmatige processen. De opdrachtgever zal voor de parkeerapparatuur en technische installaties onderhoudscontracten afsluiten na realisatie van de bouw. Deze blijven op naam staan van de gemeente Ede, maar het contractbeheer ligt bij de beheerder. Onder de bedrijfsmatige processen wordt onder meer verstaan:

- De minimale personele bezetting en bediening van de parkeergarage, ter plaatse en gecentraliseerd (intercom, parkeerinstallatie en cctv) op afstand;
- Preventief en 1^e lijns correctief onderhoud van de parkeerapparatuur (waaronder betaalautomaten, slagbomen, speedgates);
- Huishoudelijk dagelijks beheer (schoonmaak, orde, parkeergedrag);
- Opvolging incidenten (hulp aan de parkeerder, calamiteitenplan);
- Controle op de financiële afwikkelingen van de administratie;
- Administratief financieel beheer (verantwoording parkeergelden, verantwoording uitgaven voor onderhoud);
- Abonnementenuitgifte, -beheer en –administratie;
- Verkopen van uitrij- en kortingskaarten;
- Accountantsverklaring eenvoudig;
- Verstrekken van operationele en financiële managementrapportages aan opdrachtgever.

2 Projectomschrijving

2.1 Parkeergarage P+R Ede Wageningen

De opdrachtgever start met de realisatie van een nieuwe P+R-parkeergarage op het Polarbearsplein, naast het busplein van het station. Het is een vijf-laags garage (vier boven- of deels boven- en één ondergronds), met capaciteit ruim 537 parkeerplaatsen.

Opdrachtgever wenst het totale beheer van de Parkeergarage aan een marktpartij uit te besteden. Daarbij wil zij volledig ontzorgd worden.

2.2 Beheer ter plaatse

Opdrachtnemer maakt gebruik van de kleine beheerderruimte (loge) in de parkeergarage. Deze ruimten zijn onder meer voorzien van een keukenblok en een WC. Verder zijn in deze ruimten de volgende voor het beheer van de Parkeergarage bestemde installaties aanwezig:

- Managementstation parkeersysteem: Het systeem waarmee de gebruikelijke functies (in- en uitritterminals en betaalautomaten) van het parkeersysteem kunnen worden bediend;
- Intercom: De spreek-luisterverbinding tussen beheerderruimte/meldkamer en alle terminals van de in- en uitritstations, deuren en betaalautomaten;
- CCTV: Het videosysteem dat van verschillende posities (zoals: betaalautomaten, in-uitritterminals) in de Parkeergarage opnames maakt en weergeeft. De beelden dienen conform wettelijke toegestane termijn bewaard te worden;

Opdrachtnemer voert alle voorgeschreven, noodzakelijke beheertaken uit en draagt er mede daardoor zorg voor dat de continuïteit van het functioneren van de Parkeergarage is gewaarborgd en de parkeerder maximale service krijgt. Taken zijn onder meer:

- A. afhandelen intercomoproepen;
- B. te woord staan (direct, telefonisch en via de intercom) van klanten voor alle vragen m.b.t. de Parkeergarage;
- C. afhandelen van meldingen over de werking van apparatuur en installaties of de toestand van de Parkeergarage;
- D. controle op de werking van de parkeerapparatuur en overige te beheren installaties en het melden van geconstateerde storingen en gebreken volgens de instructie van opdrachtgever;
- E. schoonmaak van de Parkeergarage;
- F. signaleren en afhandelen van storingen aan installaties;
- G. controle op het correct gebruik van de Parkeergarage volgens de algemene voorwaarden voor het gebruik van de Parkeergarage van opdrachtgever;
- H. het zo nodig aansturen van onderhoudsdiensten en controleren van de correcte uitvoering van werkzaamheden;
- I. alle voorkomende taken die logischerwijs voortvloeien uit het functioneren van de Parkeergarage.

2.3 Beheer op afstand

Het toegangscontrolesysteem van IP Parking is zodanig uitgerust dat het beheer, waaronder afhandeling intercomverkeer, bediening systeemfuncties en het bekijken van de camerabeelden, vanuit een locatie op afstand mogelijk is. De parkeergarage beschikt over een parkeersysteem IP Parking waarmee via een URL het beheer op afstand verzorgd kan worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en draagt de eventuele kosten voor het maken van een koppeling met de meldkamer, als ook de operationele en administratieve koppeling met het PMS (Parkeer Management Systeem) waar ze gebruik van maakt.

Opdrachtgever stelt voor dit beheer communicatielijnen ter beschikking met voldoende capaciteit (bandbreedte). De kosten voor de aansluiting en het operationeel houden aan de zijde van opdrachtnemer, de locatie op afstand, zijn voor rekening van opdrachtnemer. De periodieke kosten van de internet verbinding lokaal komen voor rekening van opdrachtgever.

2.4 Beheer van parkeerapparatuur en technische installaties

Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van de apparatuur en technische installaties in de Parkeergarage en neemt daartoe met betrekking tot de uitvoering van onderhoudscontracten de plaats in van opdrachtgever. Het betreft o.a. de volgende installaties:

- A. Parkeerapparatuur (zoals betaalautomaten, slagbomen, speedgates, deurlezer);
- B. verlichting;
- C. laadpalen
- D. brandmelding en brandbestrijding sprinkler
- E. gasdetectie en ventilatie;
- F. liften;
- G. overige installaties.

De installaties zijn eigendom van opdrachtgever. Deze heeft, voor zover nodig bij de start van het beheer, voor de installaties een onderhoudsovereenkomst afgesloten met de betreffende leverancier. Deze overeenkomsten dekken in het algemeen 2^e lijns preventief en correctief onderhoud.

Opdrachtgever zal de leveranciers van apparatuur in kennis stellen van het feit dat opdrachtnemer aanspreekpunt wordt voor onderhoud en storingsmeldingen. Opdrachtnemer stuurt uit naam van opdrachtgever de leveranciers aan betreffende de door deze contractueel uit te voeren werkzaamheden en (eventueel daarbuiten vallende) werkzaamheden die tot doel hebben de installaties in goede en bedrijfszekere conditie te houden.

Opdrachtnemer voert preventief onderhoudswerkzaamheden en 1^e lijns correctieve werkzaamheden uit volgens voorschrift van de leverancier. Opdrachtnemer zorgt voor het onderhoud van de parkeerapparatuur en voor een voorraad reserveonderdelen. Opdrachtnemer zorgt voor de aanwezigheid van voldoende parkeertickets in de inrijdterminals, zodat deze niet als gevolg van het ontbreken van parkeertickets buiten bedrijf komen te staan. Daarnaast draagt opdrachtnemer zorg voor de permanente aanwezigheid van een voldoende voorraad parkeertickets op locatie.

2.5 Operationeel beheer Parkeergarage

Onder operationeel beheer wordt in dit document verstaan alle activiteiten die nodig zijn om optimaal gebruik te kunnen (laten) maken van de parkeergarage. Dat wil zeggen dat de Parkeergarage voldoen aan het criterium "schoon, heel, veilig", De schoonmaakwerkzaamheden zijn de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.

Opdrachtgever dient volledig ontzorg te worden, waarbij ook tussentijdse vragen, zoals het op verzoek van opdrachtgever aanpassen van de tarieven, aanpassen van toegangstijden en alle andere operationeel voorkomende vragen door Opdrachtnemer uitgevoerd dienen te worden. Opdrachtgever bepaalt het beleid van de Parkeergarage, zoals de openingstijden, de tarieven, abonnementsvormen en de betaalmethoden.

2.6 Handelen bij Calamiteiten

Opdrachtnemer is de eerste die te maken zal krijgen met calamiteiten. Enkele mogelijke voorbeelden van calamiteiten zijn: stremmingen, ongevallen, ontstaan van letsel, brand, overval, of alarmmeldingen die tot ontruiming van een van de Parkeergarage moeten leiden. Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen alle nodige handelingen verrichten om de calamiteit zo goed mogelijk af te wikkelen. Hij stelt hiertoe direct na gunning een BHV-plan op.

Opdrachtnemer verzorgt, in overleg met hulpdiensten, minimaal 1 maal per jaar een oefening van het BHV-plan, voor het eerst binnen 12 maanden na aanvang van de opdracht. De alarmering- en ontruimingsprocedure verdienen hierbij speciale aandacht. Opdrachtgever ontvangt binnen 4 weken na oefening een verslag van de resultaten van de oefening. Daar waar nodig draagt opdrachtnemer zorg voor het aanpassen van het BHV-plan, waarbij het gewijzigde plan wordt voorgelegd aan opdrachtgever.

In voorkomende gevallen en indien van toepassing dient Opdrachtnemer ook (namens Opdrachtgever) aangifte doen bij politie.

2.7 Statistische gegevens gebruik Parkeergarage

Het parkeersysteem registreert in transactielogbestanden operationele en financiële gegevens. De opdrachtnemer rapporteert maandcijfers over het gebruik van de Parkeergarage per week. Deze rapportages bevatten minimaal de volgende punten en er dient in pdf-formaat en Excel-formaat per parkeergarage gerapporteerd te worden:

- A. informatie over het aantal verkochte kortparkeer uren;
- B. aantal parkeerders, met daarin een splitsing tussen abonnementen en kortparkeerders;
- C. inkomsten inzake kortparkeerders;
- D. inkomsten inzake abonnenthouders;
- E. aantallen en parkeeruren van abonnenthouders;
- F. procentuele bezetting van de Parkeergarage (bezettingsgraad) en de tijdstippen waarop deze meer dan 90% bezet was;
- G. resultaten van gebruik van kortings- of actiekaarten;
- H. aantal intercomoproepen, aannametijd, gespreksduur van de oproepen en de redenen van de oproepen
- I. aantal in- en uitrijders per soort;
- J. bezetting van de Parkeergarage over de verschillende dagen;
- K. opvallende gebeurtenissen in de Parkeergarage;
- L. aantal klachten, aard van klachten en wijze van afhandeling van de klachten.

Deze gegevens worden vergeleken met de gegevens van dezelfde maand in het voorgaande jaar (voor zover beschikbaar). De aanbieder wordt gevraagd een voorstel te doen voor een rapportagemodel. Alle voorkomende vragen vanuit de Opdrachtgever moeten beantwoord kunnen worden vanuit de gegevens. De data moet gedurende de hele contractperiode bewaard blijven middels Excel, waardoor het ook mogelijk is om data met voorgaande jaren te vergelijken. De parkeerdata blijft eigendom van opdrachtgever.

2.8 Klantcontacten

Opdrachtnemer rapporteert maandelijks aan opdrachtgever over het aantal en de aard van de klachten en signalen alsmede de wijze waarop deze zijn verwerkt. Klachtafhandeling is tevens een onderdeel van het kwartaal overleg. Opdrachtnemer geeft aan hoe hij met klachten en signalen wil omgaan en de wijze waarop dit wordt gerapporteerd. In overleg met opdrachtgever zullen deze afspraken worden vastgelegd en uitgevoerd.

2.9 Contracten

Opdrachtgever gaat contracten afsluiten. Deze dienen door de opdrachtnemer beheerd te worden.

Nieuwe contracten:

- Technische installaties
 - o Parkeerapparatuur, speedgates, cctv en intercom
 - o Laadpalen
 - o Schuifdeur
 - o Onderhoud en certificering brandmeldinstallaties
 - o Ventilatie
 - o OP taken brandmeldinstallaties maandelijks
 - o Onderhoud gasdetectie (CO/LPG detectie)
 - o Droge blusleiding
 - o Onderhoud en maandelijks testen sprinklerinstallatie
- Elektro technische installaties volgens NEN 3140
- Inspectie noodverlichtingsinstallatie
- Klimaat en sanitaire installatie (incl. vuilwaterpomp)
- Liften
- Speedgates
- P-Apparatuur (o.a. Betaalautomaten, camera's, slagbomen, in- en uitrijterminals etc.)
- Schuifdeuren voetgangersentree

Deze contracten blijven op naam staan van opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt contractpartners aan en zorgt voor een juiste en correcte uitvoering van de afspraken.

3 Eisen

De opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaande eisen die gelden voor Parkeergarage P+R Ede Wageningen.

3.1 Algemene eisen gesteld aan de organisatie van de dienstverlening

- A. Opdrachtnemer dient de Parkeergarage zorgvuldig en correct te beheren;
- B. Opdrachtnemer neemt een proactieve, servicegerichte en klantvriendelijke houding in naar de gebruikers van de Parkeergarage;
- C. Opdrachtnemer zal zich gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst bij de uitoefening van zijn dienstverlening te allen tijde houden aan de vigerende wetgeving en de daaruit voortvloeiende voorschriften;

3.2 Privacy en beveiliging van gegevens

Opdrachtnemer dient de concept verwerkersovereenkomst uiterlijk bij aanvang van de beheerovereenkomst te ondertekenen.

Het uitwisselen van managementdata vindt plaats via een beveiligde verbinding of website. Managementdata mag niet te herleiden zijn naar personen. Opdrachtnemer werkt volgens de ISO 27001 standaard voor informatiebeveiliging of gelijkwaardig.

3.3 Management van de dienstverlening

- A. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van haar opdracht steeds als "goed huisvader" op te treden. Daarbij is opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het handelen of nalaten te handelen van de voor de uitvoering van de opdracht door haar (direct en indirect zoals b.v. leveranciers) ingezette personen;
- B. Opdrachtnemer stelt bij de uitvoering van de opdracht de veiligheid van de klant en het voertuig centraal en zal de klant steeds proactief en klantvriendelijk benaderen;
- C. Opdrachtnemer dient gedurende het gehele jaar 24 uur per dag via telefoon en/of intercom bereikbaar te zijn en specifiek voor de uitvoering van de opdracht een storingsnummer tegen maximaal lokaal tarief ter beschikking te stellen;
- D. Opdrachtnemer draagt zorg voor een uniforme wijze van beheer. Hiertoe stelt hij instructies op. Deze instructies, welke bekend zijn bij en nageleefd worden door het personeel en managers, geven een beschrijving van de voor het beheer relevante onderwerpen en de handelwijze. Alle instructies behoeven vooraf goedkeuring van opdrachtgever; opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inhoud;
- E. Opdrachtgever krijgt het intellectueel eigendom van alle voor de opdracht geschreven instructies;
- F. Opdrachtnemer zal, indien een situatie daarom vraagt, actie (laten) ondernemen en melding maken bij opdrachtgever (telefonisch en per e-mail) en/of in bijzondere gevallen (b.v. calamiteiten) ook bij de hulpdiensten;
- G. Opdrachtnemer draagt zorg voor een betrouwbare verslaglegging (tijdig, juist en volledig) van de relevante gegevens in dienstrapporten, Logboeken en specifieke rapporten.
- H. Opdrachtnemer volgt voor correspondentie (direct met klant, indirect via telefoon en/of intercom met klant) een correspondentieprocedure.
- I. Voor schriftelijke correspondentie met onder meer gebruikers van de Parkeergarage volgt opdrachtnemer een correspondentieprocedure. Opdrachtnemer overlegt de

procedure voor schriftelijke correspondentie met onder meer gebruikers van de Parkeergarage ter goedkeuring voor aan opdrachtgever. In deze procedure wordt minimaal aangegeven: een doorlopende nummering van de ontvangen klachten, hoe gecorrespondeerd wordt, wat de procedure is en wat de behandeltermijnen zijn. Van de correspondentie wordt naast de gegevens van de afzender (naam, adres) bijgehouden of deze binnen de gestelde termijnen is afgehandeld;

- J. Opdrachtnemer draagt zorg voor het coördineren van en toezicht houden op de betrouwbaarheid van de uitvoering van de opdracht en het personeel. Hiertoe draagt opdrachtnemer zorg voor een verdeling van taken en verantwoordelijkheden over verschillende medewerkers zodat sprake is van functiescheiding waar nodig;
- K. Opdrachtnemer stelt een BHV-plan beschikbaar bij aanvang van zijn werkzaamheden.

3.4 Beheer Parkeergarage

Het beheer van de Parkeergarage moet het volledige jaar, 24 uur per dag, verzorgd zijn. In- en uitrijden in de Parkeergarage kan 24 uur per dag. Personele inzet wordt verwacht gedurende 10 uur per week voor de Parkeergarage, exclusief schoonmaakuren. De exacte invulling van het aantal uur aanwezigheid van personeel kan in de loop van de overeenkomst wijzigen. Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden. Voor de aanbesteding wordt nu uitgegaan van ten minste 10 uur per week personele aanwezigheid excl. schoonmaakuren.

3.5 Kwaliteit van het personeel

- A. Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat is gericht op het inzetten van voldoende, kundige en gemotiveerde medewerkers met de juiste klantgerichte instelling. Een opleidingsbeleid, maatregelen ter beperking van verloop in het personeelsbestand, ziekteverzuim en de bevordering van het naleving van wettelijke regels (onder meer ARBO wetgeving en naleving arbeidsvoorwaarden) maken deel uit van het personeelsbeleid.
- B. Opdrachtnemer selecteert het personeel op een verzorgd uiterlijk (algemeen maatschappelijk geaccepteerde hygiënische verzorging), goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift in de Nederlandse taal en een klantgerichte proactieve instelling. Personeel dient kundig te zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden en kennis te hebben van het gebruik van aanwezige parkeerapparatuur. De kosten voor het opleiden van personeel (zoals cursus voor parkeerapparatuur), zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- C. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle bij hem in en voor de opdrachtgever werkzame medewerkers bij aanvang van de inzet over een recente (niet ouder dan drie maanden) "Verklaring omtrent het gedrag" (VOG) beschikken. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze VOG's op te vragen bij opdrachtnemer. Daarnaast heeft opdrachtnemer de plicht om opdrachtgever terstond schriftelijk te informeren zodra twijfel ontstaat over het mogelijk opnieuw verkrijgen van een VOG van een of meerdere medewerkers. Opdrachtgever behoudt het recht om inzet van medewerkers te weigeren die mogelijk niet opnieuw een VOG kunnen ontvangen of als er bij hem gerede twijfel bestaat over de integriteit van de betrokken medewerker.
- D. Opdrachtnemer dient steeds zorg te dragen voor de beschikbaarheid en (tijdige) aanwezigheid van voor het verrichten van hun werkzaamheden bevoegd en voldoende goed opgeleid en gekwalificeerd personeel. Ieder personeelslid is bekend met het gewenste kwaliteitsniveau dat Opdrachtgever verwacht en heeft in het bijzonder kennisgenomen van de voor hem/haar relevante werkinstructie(s).

- E. Per functiegroep moet opdrachtnemer de medewerkers (bijvoorbeeld: Parkinghost (beheerder, monteur), van uniforme bedrijfskleding voorzien. Dit uniform dient een uitstraling te hebben die past bij de functie (neutrale kleurstelling, direct herkenbaar voor klanten). Opdrachtgever houdt zich het recht voor om hiertoe aanpassingen te verlangen.
- F. Alle voor dit project in te zetten medewerkers beschikken over een geldig BHV-diploma.
- G. Alle in te zetten medewerkers hebben bij de leverancier van de parkeerapparatuur met goed gevolg (certificaat) een opleiding voor het preventief en 1^e lijns correctief onderhoud van de apparatuur gevolgd.
- H. Als onderdeel van het dagelijkse beheer maakt opdrachtnemer gebruik van opgenomen videobeelden. Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van en de controle op de kwaliteit van de opgenomen videobeelden. Op eerste verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer van bepaalde situaties de camerabeelden aan. De camerabeelden dienen conform de wettelijke maximale tijd bewaard te blijven. Opdrachtnemer dient ook namens de opdrachtgever aangifte te doen bij onregelmatigheden.
- I. Het 1e lijnsonderhoud voor de parkeerapparatuur en technische installaties bestaat uit werkzaamheden die zonder specialistische hulpmiddelen kunnen worden uitgevoerd, zoals:
- Het reinigen van het apparaat;
 - Het reinigen van de ticketprinter;
 - Het resetten van een specifiek apparaat;
 - Het aanvullen van papierrollen ten behoeve van tickets en reçu's;
 - Het reinigen van kaartlezers;
 - Het wisselen van modulaire onderdelen en het versturen van deze onderdelen naar opdrachtnemer;
 - Het opvragen van storingen in het managementsysteem;
 - Contractmanagement naar opdrachtnemer.
- J. Kosten (onder meer: tijd en geld) voor het volgen van een opleiding door medewerkers zijn voor rekening van Opdrachtnemer en kunnen niet bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- K. Alle in te zetten medewerkers van opdrachtnemer moeten zijn ingewerkt in de uit te voeren werkzaamheden, bekend zijn met de Parkeergarage en de omgeving, behoudens gevallen waarin het inzetten van niet-ingewerkte medewerkers is toegestaan.
- L. Buiten de aanwezigheidstijden van de parkinghost in de Parkeergarage zal het beheer op afstand verzorgd worden. De medewerker die het beheer op afstand verzorgt, heeft een goede kennis van de lokale situatie (o.m.: straatnamen, rijrichtingen, gebouwen van belang) en is in staat conform de instructie de klant/gebruiker van dienst te zijn.
- M. Doorzetten van storingsmeldingen naar de betreffende leveranciers inclusief registratie van de storingen en de monitoring van de opvolging ervan.

3.6 Werkinstructie medewerkers

Opdrachtnemer stelt een volledige werkinstructie op voor de medewerkers. Uit de werkinstructie blijkt dat de medewerkers die de beheerderruimte bemensen in alle voorkomende situaties zodanig handelen dat de Parkeergarage optimaal blijft functioneren en de parkeerder maximale service krijgt.

3.7 Intercomoproepen

Oproepen via intercom en/of telefoon dienen het gehele jaar 7 dagen per week, 24 uur per dag binnen maximaal 30 seconden overgaan aangenomen en behandeld te worden.

Oprachtnemer logt de afhandelingstijden van de intercomoproepen. Dit wordt ten minste 4 keer per jaar gerapporteerd aan opdrachtgever en geëvalueerd.

3.8 Onderhoud en storingsherstel

- A. Oprachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat elke installatie gedurende de 24/7 openstelling van de Parkeergarage minimaal 99,0% van de tijd beschikbaar (volledig werkend) is;
- B. In geval van storingen en calamiteiten geldt dat er direct op gereageerd dient te worden via het personeel dat aanwezig is of door de melding die via de intercom binnen komt. Indien de storing niet vanaf afstand te verhelpen is, dient er binnen een uur een parkeerwachter ter plaatse te zijn om de storing te verhelpen en ten minste de bezoeker of abonneementhouder te helpen om de Parkeergarage te verlaten.
- C. In het geval een abonneementhouder meldt niet in- of uit te kunnen rijden, neemt opdrachtnemer direct actie om de abonneementhouder in of uit te laten. De actie om de oorzaak van de storing te verhelpen dient uiterlijk de eerstvolgende openingsronde te gebeuren;
- D. Het beheer dient plaats te vinden door ter zake opgeleid personeel dat beschikt over de nodige technische middelen;
- E. Indien de storing niet opgelost kan worden binnen 2 uren na of een in nader overleg hierbij te stellen tijd na tijdstip ontvangst melding, dienen adequate maatregelen te worden genomen om het veilig functioneren van de Parkeergarage mogelijk te maken. Deze omstandigheid dient onmiddellijk aan opdrachtgever te worden gemeld;
- F. Oprachtnemer houdt een overzicht bij van storingen en onderhoud. Dit geschiedt in de vorm van een digitaal bestand (bv. Excel) waarin per storing is vastgelegd:
 - datum en tijdstip melding;
 - apparaat(nummer) en locatie;
 - aard van de storing;
 - ondernomen actie;
 - tijdstip van gereedmelding;
 - bijzonderheden.
- G. Het overzicht wordt (ten minste eens per maand) in de vorm van een digitaal bestand aan opdrachtgever beschikbaar gesteld als bijlage van de managementrapportage;
- H. Oprachtnemer verzorgt op basis van het overzicht een rapportage waaruit de bedrijfstijd (zoals bedoeld in punt A) blijkt;
- I. In het geval van schade (bijvoorbeeld door aanrijding) doet opdrachtnemer al het nodige voor een correcte afhandeling, zoals:
 - zorgen voor de veiligheid;
 - reparatie van de schade aan de parkeergarage(s);
 - tijdelijke maatregelen;
 - melden bij opdrachtgever met alle nodige informatie om deze financieel (o.a. aansprakelijkheid, verzekering) af te handelen;
 - het maken van digitale (foto)opnames.

3.9 Opdrachtverlening aan derden

Opdrachtnemer stelt jaarlijks een gespecificeerde begroting op van de onder zijn verantwoordelijkheid te maken beheerkosten. Bij het uitvoeren van het beheer, kan de opdrachtnemer indien nodig, een opdracht verstrekken aan derden voor het uitvoeren van de volgende activiteiten:

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

Met het geven van opdrachten aan derden verricht opdrachtnemer uitgaven namens opdrachtgever. Opdrachtnemer krijgt het mandaat om de hier bedoelde opdrachten te voldoen en deze te verrekenen met de inkomsten welke de opdrachtnemer voor opdrachtgever int. Opdrachtgever stuurt op basis van de verantwoording achteraf waar nodig bij. Het mandaat wordt bij aanvang van de overeenkomst vastgesteld op € 1.500,- (ex. BTW) per incident, met een totaalmaximum van € 3.000,- (ex. BTW) per maand per parkeergarage. De hoogte van het bedrag betreft de geraamde maandkosten voor kleine onderhoudswerkzaamheden. Voorspelbare kosten worden altijd in overleg met opdrachtgever uitgevoerd.

Opdrachtnemer houdt van de aan derden verstrekte opdrachten een sluitende administratie bij. Verder draagt opdrachtnemer zorg voor het begeleiden en controleren van werkzaamheden uitgevoerd door derden en stelt hierover een rapportage op, die verwerkt wordt in de maandrapportage. In de rapportage dient achteraf verantwoording te worden afgelegd omtrent de verstrekte opdrachten aan derden.

3.10 Operationeel beheer parkeergarage

Opdrachtnemer zal ten minste de volgende activiteiten verrichten:

Tijdens periodieke controlerondes wordt gecontroleerd op:

- A. De gemelde problemen van eventuele buiten de aanwezigheidstijden ontvangen storingsmeldingen;
- B. juist functioneren van alle apparatuur en technische installaties;
- C. staat van bebording en bewegwijzering;
- D. staat van verlichting;
- E. staat van het gebouw en daarmee verbonden installaties (waaronder de liften);
- F. gebruik volgens de voorschriften (illegaal gestalde voertuigen, hangjongeren etc.);
- G. aanwezigheid van vervuiling;
- H. tellen van het aantal geparkeerde voertuigen en deze controleren met de tellerstand in de parkeerapparatuur;
- I. nooddeuren controleren;
- J. aanwezigheid van zwervers of hangjongeren, waarbij actie wordt ondernomen om deze aanwezigheid te voorkomen.

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

en verbeterpunten worden door opdrachtnemer direct na constatering gemeld aan opdrachtgever.

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

Opdrachtnemer verzorgt de aanwezigheid van minimaal de volgende (veiligheids)materialen en uitrusting: EHBO-set, afzetlint, communicatiemiddelen en pylonen. De kosten hiervan kunnen worden doorbelast naar de opdrachtgever.

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

Technische ruimten, waar installaties staan, mogen niet gebruikt worden als opslagruimte.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de properheid en netheid van de parkeergarage. Uitgangspunten voor de schoonmaak zijn in ieder geval:

- Zwerfvuil dient bij constatering direct verwijderd te worden;
- Prullenbakken dienen gecontroleerd te worden en tijdig geleegd te worden;
- Glasbewassing dient gedaan te worden;
- Voor de veegmachine dient door opdrachtnemer voor eigen rekening gebruik gemaakt te worden van een eigen veeg-/schrobmachine volgens de richtlijnen van de leverancier van de coating;.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat sleutelbeheer van de geleverde sleutels op basis van een door opdrachtgever goed te keuren sleutelplan. Uiterlijk 1 maand na het ingaan van de overeenkomst legt Opdrachtnemer het sleutelplan ter goedkeuring voor aan opdrachtgever. De sleutels van de geldcassettes zijn alleen beschikbaar voor het onderdeel van de beheerorganisatie die de geldinhoud van de cassettes telt (dit is in de huidige situatie Brinks).

3.11 Administratie en geldstromen

Opdrachtnemer controleert de bankgegevens met de gegevens uit de parkeerapparatuur, girale-garing en uitgegeven abonnementen. Ook voor parkeergarage zal er een aparte bankrekening geopend worden waar de parkeergelden op binnen zullen komen. In onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zal de opdrachtnemer een inkijs functie op de bank krijgen.

3.11.1 Ontvangsten

De ontvangsten uit parkeerapparatuur van giraal geld (Maestro) worden binnen 5 werkdagen op de rekening van Opdrachtgever bijgeschreven. Controle op de juistheid en volledigheid geschiedt door opdrachtnemer.

3.11.2 Uitgifte abonnementen

Bij ingang van deze beheeropdracht wil de gemeente volledig ontzorgt worden, waardoor de aanvragen niet meer via de gemeente hoeven te lopen. Opdrachtnemer zorgt voor een portal waarbij de abonneerders hun abonnement digitaal kunnen aanvragen via een

beveiligde website (SSL of VPN) en waarbij de mogelijkheid bestaat dat abonneerders eventueel gebruik maken van een automatische incasso. De website voor het aanvragen van abonnementen dient digitaal goed toegankelijk te zijn.

Opdrachtnemer zorgt voor de volledige administratieve afhandeling van het abonnementenbeheer en rapporteert dit in de maandrapportage.

3.11.3 Uitgaven

Opdrachtnemer verricht uitgaven namens opdrachtgever.

3.11.4 Vergoedingen aan opdrachtnemer

De jaarlijks door opdrachtnemer te berekenen vergoeding wordt achteraf gefactureerd in 12 gelijke maandelijkse termijnen. De beheervergoeding wordt jaarlijks geïndexeerd Eens per jaar, uiterlijk op 1 februari ontvangt opdrachtgever een gespecificeerde eindafrekening waarin de verrekenbare producten zijn aangegeven. Opdrachtgever hanteert een betaaltermijn van 30 dagen, na indiening van de correcte factuur. Aan de facturatie worden de volgende eisen gesteld:

- A. De factuur is bij opdrachtgever ontvangen binnen 30 dagen na afloop van de maand waarop de factuur betrekking heeft.
- B. Door opdrachtgever separaat opgedragen meerwerk wordt verrekend binnen 2 maanden na uitvoering. Diensten die na deze termijn niet zijn berekend, worden geacht kosteloos te zijn geleverd.
- C. De factuur is ten minste voorzien van de volgende specificaties:
 - Periode waarop de factuur betrekking heeft;
 - Specificatie conform posities in prijsopgave;
 - Uitgevoerd meerwerk gespecificeerd.

3.11.5 Begroting

Jaarlijks, uiterlijk op 1 oktober, overlegt opdrachtnemer een gespecificeerde begroting . Deze omvat:

- A. De inschatting van de inkomsten voor het komende jaar, onderverdeeld in
- B. De inschatting van de beheer en exploitatiekosten voor het volgende jaar . Hij houdt hierbij rekening met te voorziene tijdelijke en/of structurele wijzigingen.
- C. De in het komende jaar (per kwartaal verdeeld) verwachte kosten van het technisch beheer met een onderscheid tussen de verschillende te beheren contracten. Opdrachtnemer geeft inzicht in: verwachte vaste kosten per contract en variabele kosten (zoals bijvoorbeeld storingsherstel, kosten van vandalisme, kosten van eventuele renovaties). Opdrachtnemer houdt rekening met ontwikkelingen in en op de beheerde parkeerlocaties, algemene staat van onderhoud en verwachte levensduur van de installaties, storingspatroon en verwachting daaromtrent.

Deze begroting dient door opdrachtgever te worden goedgekeurd en zal nadien de basis vormen voor de te plegen uitgaven voor onderhoud alsmede de termijnfactuur van opdrachtnemer.

3.11.6 Administratie en boekhouding

Opdrachtnemer voert van de uitvoering van zijn opdracht een betrouwbare administratie van alle door hem uitgevoerde werkzaamheden die betrekking hebben op aan opdrachtgever toebehorende gelden. Te weten:

- Inzamelen van alle parkeergelden (zoals kortparkeergelden, uitrijkaarten, kortingskaarten, pintransacties, abonnementen, als alle andere betaalvormen);
- Uitgaven ter zake van door opdrachtnemer te onderhouden technische installaties.

De eisen die worden gesteld aan de te voeren administratie zijn:

- De administratie dient zodanig te zijn ingericht dat adequaat beheer mogelijk is.
- De administratie (waaronder de detailoverzichten inzake lediging parkeerapparatuur) is te allen tijde toegankelijk voor een door opdrachtgever gemachtigde persoon. Opdrachtnemer zal daarbij, indien gevraagd, zijn verantwoordelijk administrateur beschikbaar houden voor het beantwoorden van vragen.
- Alle informatie aangaande het beheer van de parkeervoorziening is en blijft eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer zal hiertoe op eerste verzoek alle relevante informatie, inclusief de originele logboeken en/of transactiebestanden, overdragen aan opdrachtgever. Betreffende informatie wordt tevens in een gangbaar digitaal formaat (ten minste Excel of CSV) beschikbaar gesteld.

Opdrachtnemer verstrekt binnen 3 maanden na afloop van ieder kalenderjaar van een onafhankelijke registeraccountant een goedkeurende verklaring waaruit blijkt dat de gevoerde administratie deugdelijk, volledig en rechtmatig is.

In het bijzonder beschouwt het onderzoek of (niet uitputtend):

- De administratie van ingezamelde parkeergelden juist en volledig is;
- De uitgaven voor door de opdrachtnemer te onderhouden technische installaties juist, volledig en rechtmatig zijn;
- De aan opdrachtgever gerapporteerde en gefactureerde hoeveelheden (uren en aantallen) juist en volledig zijn.

3.12 Rapportages t.a.v. gebruik parkeergarage

3.12.1 Rapportage algemeen

Er is sprake van drie rapportagefrequenties: per jaar, per kwartaal en per maand. De rapportages zullen te allen tijde de juiste gegevens bevatten. Controle vindt plaats via de jaarlijkse accountantscontrole.

De rapportages dienen in digitale vorm beschikbaar te worden gesteld. In digitale vorm kan zijn per e-mail in de vorm van een gangbaar formaat zoals MS Office (Excel of pdf) of via een beveiligde (SSL of VPN) website. Gegevens van een website moeten eenvoudig zijn te downloaden in een gangbaar formaat. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie uitsluitend bij opdrachtgever bekend is.

3.12.2 Maandcijfers

In de maandrapportage wordt de gevraagde informatie geleverd over de betreffende maand. Maandcijfers zijn uiterlijk beschikbaar op de 10^e van elke volgende maand.

De maandrapportage bevat de volgende onderdelen:

- Totaal aantal inrijders
- Totaal aantal uitrijders
- Aantal inrijders kortparkeren
- Aantal inrijders abonnementen
- Gemiddelde bezetting per dag en per uur gedurende openingstijden Parkeergarage (in absolute aantallen en percentages)
- Aantal uitgegeven abonnementen per soort per maand (om de groei te zien)
- Aantal en soort storings apparatuur
- Aantal geleverde en gebruikte uitrijkaarten (reguliere verkoop)
- Aantal gebruikte uitrijkaarten van acties
- Gemiddelde parkeerduur
- Omzet kortparkeren
- Uitdraai / export in excel van de bezetting (aantal auto's in de parkeergarage): om te zien hoeveel plek er nog is op welk moment
- Percentage beschikbaarheid van de installatie (>99%)
- Inzet van uren werkvoorzieningsschap

De met de maandcijfers geleverde bestanden bevatten ook de gegevens over de voorafgaande maanden van het betreffende jaar en het jaar daarvoor. Zodoende wordt een database met gegevens over het gehele jaar opgebouwd. De opbouw begint bij aanvang van de opdracht. De maandrapportage toont een vergelijking met de overeenkomstige cijfers van het voorafgaande jaar. Deze is zo dat opdrachtgever eenvoudig kan zien hoe de cijfers van het lopende jaar zich verhouden tot die van het voorafgaande jaar.

3.12.3 Kwartaalcijfers

De kwartaalrapportage bevat voornamelijk cijfers ten aanzien van kosten die worden gemaakt voor en opbrengsten die worden gegenereerd door de Parkeergarage van het betreffende jaar en het jaar daarvoor. Deze rapportage is derhalve meer financieel van aard dan de maandrapportage.

De rapportage bevat financiële gegevens ten aanzien van:

- A. Bedrijfsopbrengsten (alle opbrengsten die vanuit de exploitatie van de garage worden gegenereerd)
- B. Bedrijfslasten:
 - Exploitatiekosten (onderhoud parkeerinstallatie en technische installaties, parkeerbenodigdheden, transactiefee's en externe beheerkosten, energiekosten)
 - Algemene kosten (telefoonkosten, advies- en accountantskosten)
 - Verkoopkosten

3.12.4 Jaarcijfers

De jaarrapportage is gelijk aan de rapportage over de laatste maand van het betreffende jaar betreffende jaar en het jaar daarvoor. Het onderscheid is dat de in de jaarrapportage getoonde cijfers blijkens een accountantsverklaring zijn getoetst op juistheid en volledigheid. De jaarrapportage kan derhalve kleine verschillen vertonen met de maandrapportage van december. Deze verschillen worden door opdrachtnemer verklaard. Deze jaarrapportage wordt aangevuld met een overzicht/samenvatting van de geleverde maandelijkse

rapportages voorzien van conclusies en aanbevelingen over de uitvoering van de opdracht en het gebruik van de parkeervoorziening.

De jaarrapportage is beschikbaar uiterlijk op 1 april van het volgende jaar. De rapportage wordt in opdracht van opdrachtgever door een onafhankelijke registeraccountant, eventueel op onderdelen, gecontroleerd op zijn betrouwbaarheid. Opdrachtnemer staat het vrij om zelf ook een accountant opdracht te geven om controle uit te voeren op de eigen rapportage. De goedkeurende accountantsverklaring wordt bij de jaarrapportage gevoegd. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen nadere afspraken maken over de te volgen procedure in dit verband.

3.13 Overlegstructuur met opdrachtgever

- A. Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever bij verlening van opdracht en telkens wanneer de situatie daarom vraagt overzicht met actuele contactpersonen inclusief hun functie en relevante telefoonnummers;
- B. Opdrachtnemer wijst één contactpersoon, bij voorkeur de projectleider of -coördinator, aan voor de communicatie over uitvoeringszaken met opdrachtgever. Deze contactpersoon is bevoegd tot het nemen van beslissingen, die de uitvoering dan wel de voortgang van de opdracht aangaan;
- C. Opdrachtnemer garandeert opdrachtgever dat in geval van calamiteiten een contactpersoon uit de eigen organisatie met kennis van het contract en de uitvoering van de opdracht te allen tijde (24/7) telefonisch bereikbaar is.
- D. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het beleggen van verschillende overleggen en verzorgt hiervan binnen 7 dagen na de datum waarop een overleg heeft plaatsgevonden de verslaglegging. Hiertoe behoren in ieder geval:
 - Overdrachtsoverleg: een overleg tussen de nieuwe beheerder, de oude beheerder(s) en de opdrachtgever om de overdracht van het beheer zo soepel mogelijk te laten verlopen. Hierin worden concrete acties en verwachtingen afgesproken. Dit overleg wordt direct na de gunning van de opdracht opgestart.
 - Opstartoverleg: voorafgaand aan de start van de uitvoering van de opdracht vangen de opstartwerkzaamheden aan en wordt het implementatieplan en de opstartplanning doorgesproken. Indien nodig zullen opdrachtnemer en opdrachtgever wekelijks overleggen over voor de opstart relevante zaken;
 - Startoverleg: de eerste twee maanden van de looptijd van de overeenkomst zullen opdrachtgever en opdrachtnemer indien nodig wekelijks overleggen over de opstart en de uitvoering van de overeenkomst;
 - Operationeel overleg: minimaal 1 x per kwartaal vindt er operationeel overleg en afstemming plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever;
 - Evaluatieoverleg / beoordelingsgesprek: minimaal wordt 2 x per jaar een evaluatiegesprek gevoerd tussen opdrachtnemer en opdrachtgever waarin o.m. het niveau van de dienstverlening en de financiële stand van zaken op basis van de begroting op de agenda staan. Evaluatieonderwerpen zijn o.m.: de uitvoering van de opdracht conform het Uitvraag, de rapportages, de actuele financiële situatie ten opzichte van de begroting, bijzondere onderwerpen en verbeterpunten.

3.14 Einde overeenkomst

Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zal opdrachtnemer alles in het werk stellen om te komen tot een goede overdracht van de beheertaken aan de nieuwe beheerder. In deze overdracht zit opgenomen:

- A. Een concrete planning waarin alle te nemen acties, te bereiken resultaten en onderlinge afhankelijkheden en individuele doorlooptijden in de tijd zijn uitgezet.
- B. Risico's en verwachtingen van opdrachtgever, dan wel diens leveranciers zijn aangegeven.
- C. Alle financiële en administratieve gegevens zullen in een werkbaar formaat overgedragen worden aan de opdrachtgever.
- D. Alle wachtwoorden van (parkeer)systemen zullen worden overgedragen.
- E. Er zal geen data vernietigd worden.