



Nota van inlichtingen

Europees openbare aanbesteding,
conform de AW2012

Parkeerbeheer parkeergarage P+R Ede Wageningen

Versie
Datum
Zaaknummer

1.0
03-12-2025
I251000017

Nota van inlichtingen

Deze geanonimiseerde nota van inlichtingen behandelt de vragen van gegadigden en/of wijzigingen die nodig zijn ter verbetering en verduidelijking van de aanbestedingsstukken.

Deze nota van inlichtingen maakt een integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken van deze aanbesteding.

De binnengekomen vragen zijn letterlijk overgenomen.

Inhoudsopgave

1.	Behandeling vragen en antwoorden.....	3
2.	Behandeling overige informatie.....	20
Bijlage 1	Gewijzigde / nieuwe documenten	21

1. Behandeling vragen en antwoorden

Hieronder treft u een overzicht van de gestelde vragen en gegeven antwoorden.

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
1.-1.	AD 2.1 Planning	De deadline voor het stellen van vragen is 27 november. Het is aannemelijk dat gegadigden verduidelijkingsvragen hebben n.a.v. uw antwoorden. En ook dat gegadigden nieuwe vragen hebben, die ontstaan uit voortschrijdend inzicht. In uw planning ontbreekt de mogelijkheid voor nieuwe vragen. Bent u bereid deze mogelijkheid toe te voegen?	Nee, verzoek wordt niet ingewilligd. Wij vertrouwen op de expertise van de markt die op tijd de juiste vragen stelt.
1.-2.	AD 5.3.1 K.1 ProjectPlan	U vraagt inschrijvers het volgende te beschrijven: 'Hoe ziet de jaarlijks in te leveren begroting eruit?' Het is gegadigde niet duidelijk wat u hier wilt zien. De inhoud van de begroting is immers al beschreven in het PvE. Kunt u deze vraag toelichten?	<p>De vraag is bedoeld om inzicht te krijgen in de vorm, structuur en wijze van aanleveren van de jaarlijkse begroting, niet in de inhoudelijke onderdelen zelf. De inhoudelijke eisen staan inderdaad al beschreven in het Programma van Eisen (PvE).</p> <p>Met deze vraag willen wij van inschrijvers weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe zij de gevraagde informatie presenteren (bijv. format, opbouw, detailniveau); • Welke systematiek zij hanteren voor de begroting (bijv. kostensoorten, kostendragers, eventuele toelichtingen); • Hoe de begroting jaarlijks wordt opgesteld en aangeleverd (bijv. tijdslijnen, versiebeheer, toelichting bij afwijkingen); • Of zij gebruikmaken van een standaardmodel, dashboards, of andere hulpmiddelen voor transparantie en controleerbaarheid. <p>Kortom: wij vragen niet om de inhoud van de begroting opnieuw te beschrijven, maar om te laten zien hoe uw begrotingsdocument er uit ziet en hoe deze wordt opgebouwd en aangeleverd.</p>

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
1.-3.	AD 5.3.1.1	De maximale omvang van het projectplan is 5 pagina's A4. U vraagt inschrijvers aandacht te besteden aan een flink aantal onderwerpen, waaronder een uitgebreid implementatieplan. Inschrijvers willen de aanbestedende dienst graag goed informeren over de diverse aspecten. Daarvoor zijn die 5 pagina's te weinig. Bent u bereid de omvang aan te passen naar maximaal 8 A4?	Wij begrijpen de zorg van inschrijvers dat 5 pagina's mogelijk onvoldoende ruimte bieden om de gevraagde onderwerpen, waaronder het implementatieplan, adequaat toe te lichten. Om inschrijvers voldoende gelegenheid te geven om de gevraagde informatie volledig en zorgvuldig te beschrijven, zijn wij bereid de maximale omvang van het projectplan te verruimen. De maximale omvang wordt aangepast naar maximaal tien (10) pagina's A4.
1.-4.	Bijlage 2AD-2 - PvE inhoudelijke opdracht	3.9 blz 13: Vormt een offerte van een derde de basis voor het bepalen of de opdracht onder de €1.500,- blijft? Zo nee, was is de basis?	Nee, een offerte van een derde vormt niet de formele basis voor het bepalen of een opdracht binnen het mandaat van €1.500 (ex. btw) per incident blijft. De basis voor het bepalen of de opdrachtnemer een opdracht zelfstandig mag verstrekken, is als volgt: 1. De geraamde kosten zoals bepaald door de opdrachtnemer voorafgaand aan het verstrekken van de opdracht. <ul style="list-style-type: none"> ○ De opdrachtnemer moet op basis van eigen inschatting, marktkennis en ervaring beoordelen of de kosten van een beoogde opdracht naar verwachting onder de mandaatgrens blijven. ○ Dit sluit aan bij de tekst in het PvE waarin staat dat het mandaat is gebaseerd op "de geraamde maandkosten voor kleine onderhoudswerkzaamheden". 2. Een offerte van een derde kan wel worden gebruikt als onderbouwing of controle van de raming, maar is niet verplicht en is dus niet de formele basis voor de mandaattoets. <ul style="list-style-type: none"> ○ Wanneer er wél een offerte beschikbaar is vóór opdrachtverstrekking, dan kan deze uiteraard helpen om vast te stellen of de kosten binnen de mandaatgrens vallen. 3. Voorspelbare of grotere kosten moeten altijd vooraf met de opdrachtgever worden besproken, ongeacht of ze onder of boven de €1.500 uitkomen.

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
			<p>4. De uiteindelijke toets blijft dus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ vallen de geraamde kosten per incident onder de €1.500, en blijven de totale maandelijkse uitgaven onder €3.000 per parkeergarage? ○ Indien ja, dan mag opdrachtnemer het mandaat gebruiken. ○ Indien nee, dan is voorafgaande toestemming van opdrachtgever vereist.
1.-5.	Bijlage 2AD-2 - PvE inhoudelijke opdracht	3.9 blz 13: Hoe dient opdrachtnemer te handelen als het totaal van de opdrachten boven de €3.000,- komt?	<p>Wanneer de totale kosten van de aan derden verstrekte opdrachten in een maand dreigen uit te komen boven het vastgestelde mandaat van € 3.000,- (ex. btw) per parkeergarage, dient de opdrachtnemer als volgt te handelen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Onmiddellijk vooraf afstemmen met opdrachtgever Zodra blijkt dat de geraamde maandelijkse kosten het maandelijkse maximum zullen overschrijden, moet opdrachtnemer direct contact opnemen met opdrachtgever voor toestemming om aanvullende opdrachten te verstrekken. 2. Geen verdere opdrachten zonder toestemming Opdrachtnemer mag geen nieuwe opdrachten aan derden verstrekken zodra de grens van € 3.000 is bereikt of dreigt te worden bereikt, tenzij opdrachtgever hiervoor expliciet toestemming geeft. 3. Onderbouwing verstrekken Opdrachtnemer levert een kort overzicht van de reeds gemaakte kosten, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> ○ reden van de verhoging / noodzaak van extra werkzaamheden; ○ raming van de aanvullende kosten; ○ eventuele risico's als werkzaamheden worden uitgesteld. 4. Toestemming documenteren De door opdrachtgever verleende toestemming wordt door

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
			<p>opdrachtnemer schriftelijk vastgelegd en toegevoegd aan de maandrapportage en de administratie van opdrachten aan derden.</p> <p>5. Verantwoording achteraf In de maandrapportage verantwoordt opdrachtnemer alle uitgevoerde opdrachten, inclusief toelichting op het overschrijden van het maandelijkse mandaat en de verkregen toestemming.</p>
1.-6.	Bijlage 2AD-3 - Beheerplan	Onder 5 op blz 18 schrijft u 'Een implementatieplan wordt opgesteld en ter goedkeuring aan de opdrachtgever voorgelegd.' Is dit het implementatieplan dat inschrijver indient als onderdeel van gunningscriterium K.1? ZO nee, wilt u dit toelichten?	<p>Nee, het implementatieplan dat in het Programma van Eisen onder punt 5 (Implementatie) wordt genoemd, is niet het implementatieplan dat inschrijver indient als onderdeel van gunningscriterium K.1.</p> <p>Het gaat om twee verschillende documenten met een verschillend doel en een ander moment van aanleveren:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Implementatieplan als onderdeel van gunningscriterium K.1 (bij inschrijving) <ul style="list-style-type: none"> o Dit plan wordt ingediend tijdens de aanbesteding. o Doel: beoordelen hoe de inschrijver de implementatie vormgeeft, welke aanpak wordt gevolgd en hoe de risico's worden beheerst. o Het is een beoordelingsdocument voor de gunning. 2 Implementatieplan na gunning (PvE, blz. 18, punt 5) <ul style="list-style-type: none"> o Dit plan wordt na gunning opgesteld door de geselecteerde opdrachtnemer. o Doel: een definitief, uitvoeringsgereed plan met concrete plannings, afstemmingsmomenten, afspraken, rolverdeling, contactpersonen en detailuitwerking. o Dit plan wordt ter goedkeuring aan de opdrachtgever voorgelegd en vormt de basis voor de daadwerkelijke overgang en start van de dienstverlening.

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
1.-7.	Bijlage 2AD-3 - Beheerplan	blz 9. Reserveonderdelen: U schrijft: 'De opdrachtgever zorgt voor een voorraad van reserveonderdelen voor de parkeerapparatuur. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze onderdelen beschikbaar zijn wanneer dat nodig is voor storingsherstel.' Welke activiteit dient Opdrachtnemer uit te voeren?	<p>Opdrachtnemer voert de volgende activiteiten uit:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wisselen van onderdelen <ul style="list-style-type: none"> ○ Beschikbare reserveonderdelen inzetten voor het herstel van defecte parkeerapparatuur. 2. Retourneren en melden van defecte onderdelen <ul style="list-style-type: none"> ○ Defecte onderdelen terugsturen naar de leverancier van de parkeerapparatuur en hiervan melding maken. 3. Registratie en voorraadbeheer <ul style="list-style-type: none"> ○ Bijhouden van de voorraad, inclusief verbruik, mutaties en beschikbaarheid van onderdelen, zodat onderdelen tijdig beschikbaar zijn bij storingsherstel. <p>Samengevat: Opdrachtnemer zorgt ervoor dat reserveonderdelen efficiënt worden ingezet, defecte onderdelen correct worden gerapporteerd en retour gezonden, en dat de voorraad te allen tijde adequaat wordt beheerd en geregistreerd.</p>
1.-8.	Bijlage 2AD-4 - Concept Service Level Agreement 2.1	In 2.1 Beschikbaarheid Parkeerapparatuur onder pt. 7 geeft u een voorbeeld. 2 maanden niet operationeel werkt u uit volgens 'omdat er meer dan 2 maanden zijn ...'. In het voorbeeld zijn het 2 maanden, niet meer dan 2. Klopt dit voorbeeld?	<p>Toelichting op voorbeeld beschikbaarheid parkeerapparatuur (blz. 9, pt. 7) Bij nadere controle blijkt dat het voorbeeld in het Programma van Eisen niet volledig overeenkomt met de beschreven aftrekregels.</p> <ul style="list-style-type: none"> • In het voorbeeld wordt gesteld dat de parkeerapparatuur gedurende 10 maanden volledig operationeel was en 2 maanden niet, en dat er 1 punt aftrek wordt toegepast "omdat er meer dan 2 maanden zijn waarin de minimumeis niet wordt gehaald." • Volgens de beschreven regels: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bij 1 of 2 maanden onder de minimumeis wordt geen aftrek toegepast. ○ Pas bij meer dan 2 maanden onder de minimumeis wordt aftrek van 0,5 punt per extra maand toegepast. <p>Correctie van het voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal maanden onder de minimumeis: 2

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
			<ul style="list-style-type: none"> • Gemiddelde beschikbaarheid: ca. 83% • Aftrekpunt: 0 (geen aftrek) • Eindscore: ca. 83%
1.-9.	Bijlage 4AD Prijsformulier	Op het prijsformulier vraagt u om meer-minderwerk tarieven voor bemensing tijdens verschillende tijdvakken en voor overhead. Waarop heeft u de fictieve uren gebaseerd?	<p>Toelichting op fictieve uren voor meer-/minderwerk (prijsformulier)</p> <p>De fictieve uren die zijn gebruikt als basis voor het invullen van de meer-/minderwerk tarieven zijn gestandaardiseerd en indicatief bedoeld. Ze dienen als rekenmodel voor het vergelijken van inschrijvingen en het uniform beoordelen van de tarieven, en zijn niet gebaseerd op de daadwerkelijke verwachte inzet per situatie.</p> <p>Belangrijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De fictieve uren zijn bedoeld alleen als uitgangspunt voor prijsberekeningen in het kader van de inschrijving. • Tijdens de uitvoering van de opdracht wordt het werkelijke aantal uren per activiteit afgestemd tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, conform de afspraken over meer- en minderwerk. • Het invullen van de tarieven op basis van deze fictieve uren stelt de opdrachtgever in staat om een consistente vergelijking van inschrijvingen te maken, ongeacht de specifieke keuzes van de inschrijver. <p>Samengevat:</p> <p>De fictieve uren vormen een referentiepunt voor tariefberekening en gunning, en zijn niet leidend voor de feitelijke uitvoering of verrekening van uren.</p>
1.-10.	Bijlage 4AD Prijsformulier	In welke gevallen kan er meer-minderwerk Overhead - Administratie ontstaan?	<p>Meer-/minderwerk Overhead – Administratie</p> <p>Meer- of minderwerk op het onderdeel Overhead / Administratie kan ontstaan wanneer de daadwerkelijke werkzaamheden afwijken van de oorspronkelijk geraamde inzet. Voorbeelden hiervan zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uitbreiding van de opdracht

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Extra taken of activiteiten die niet in de oorspronkelijke scope waren opgenomen. ○ Bijvoorbeeld: aanvullende rapportages, extra afstemming met derden. <p>2. Ad hoc opdrachten of afwijkingen</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Incidentele taken buiten reguliere uitvoering die administratieve verwerking vergen, zoals het opstellen van afwijkende facturen, extra registraties of bijzondere rapportages.
1.-11.	Bijlage 4AD Prijsformulier	In welke gevallen kan er meer-minderwerk Overhead - Management en Rapportage ontstaan?	<p>Meer- of minderwerk op het onderdeel Management en Rapportage kan ontstaan wanneer de daadwerkelijk te verrichten werkzaamheden afwijken van de oorspronkelijk geraamde inzet. Voorbeelden zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uitbreiding van de opdracht 2. Vermindering van werkzaamheden 3. Wijzigingen in processen of verantwoordelijkheden 4. Ad hoc verzoeken van de opdrachtgever
1.-12.	Bijlage 4AD Prijsformulier	In welke gevallen kan er meer-minderwerk Bemensing ontstaan?	<p>Meer-/minderwerk – Bemensing</p> <p>Meer- of minderwerk op het onderdeel Bemensing kan ontstaan wanneer de daadwerkelijk in te zetten personeelscapaciteit afwijkt van de oorspronkelijk geraamde uren of inzet. Voorbeelden hiervan zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uitbreiding van werkzaamheden <ul style="list-style-type: none"> ○ Extra inzet nodig vanwege onverwachte of aanvullende taken die niet in de oorspronkelijke scope waren opgenomen. ○ Bijvoorbeeld: extra storingsherstel, bijzondere projecten of evenementen die meer personeel vereisen. 2. Vermindering van werkzaamheden <ul style="list-style-type: none"> ○ Minder personeel nodig dan geraamd, bijvoorbeeld door efficiëntere uitvoering 3. Wijzigingen in diensten of tijdvakken

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Veranderingen in de planning, openingstijden of werkroosters waardoor de personeelsinzet wijzigt. <p>4. Ad hoc opdrachten of uitzonderlijke situaties</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Incidentele taken die extra bemensing vereisen, zoals urgente reparaties, bijzondere controles of tijdelijke ondersteuning.
1.-13.	Concept beheerovereenkomst	Bij de aanbestedingsdocumenten is geen (concept) beheerovereenkomst opgenomen. Kunt u een (concept) beheerovereenkomst aan de stukken toevoegen?	Is bijgevoegd, zie ook B1-1.
1.-14.	Bijlagen	U geeft aan dat bijlagen 5AD, 6AD en 7AD apart als bijlagen zijn bijgevoegd. Deze staan echter niet tussen de aanbestedingsdocumenten. Kunt u deze alsnog publiceren?	De bijlagen 5AD en 7AD zijn toegevoegd, zie ook B1-2 en B1-3.. Bijlage 6AD is niet meer benodigd.
1.-15.	Algemene inkoopvoorwaarden	Bij de aanbestedingsdocumenten zijn geen Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente opgenomen. Kunt u aangeven welke voorwaarden de gemeente hanteert?	Zie antwoord op vraag 1.-14.
1.-16.	AD Parkeerbeheer 5.3.1 K.1 Projectplan (PP)	U schrijft dat alle in het PP opgenomen werkzaamheden bij de prijs zijn inbegrepen, maar adviseert inschrijvers dit ook nog expliciet in het PP te vermelden. Vanwaar dit advies?	Dit is om elke ruis die kan ontstaan door het aanbieden van een handeling/meerwaarde weg te halen. De lezer moet er van overtuigd kunnen zijn dat een handeling van de toekomstige opdrachtnemer in de prijs inbegrepen is en dat dit later niet tot meerkosten zal leiden.
1.-17.	AD Parkeerbeheer 5.3.1 K.1 Projectplan (PP) Beschikbare ruimte PP	U geeft 14 onderwerpen aan die minimaal terug moeten komen in het PP, waaronder een Implementatieplan dat op zichzelf al minimaal 10 onderdelen beslaat. Alleen al de opsomming van te beschrijven onderwerpen in het AD Parkeerbeheer is groter dan 1 pagina A4. Om alle onderdelen goed en onderscheidend te beschrijven en meerwaarde aan te tonen, is de geboden ruimte van 5 pagina's A4 ruimschoots onvoldoende. Wij verzoeken dit uit te breiden naar 10 pagina's A4. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 1.-3.

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
1.-18.	AD Parkeerbeheer 5.3.1.2 Beoordeling K.1 Toelichting scores	De toelichtingen van de lettercodes verschillen nauwelijks van elkaar. Het enige verschil tussen bijvoorbeeld de beoordelingen B en C is dat 'aanzienlijk' wordt vervangen door 'meer dan voldoende' in de toelichting, wat de beoordeling nogal willekeurig maakt. Dit werkt zo door in alle toelichtingen van de beoordelingen. Kunt u aangeven welke criteria bij de lettercodes horen en wat de onderlinge verschillen zijn waarop de beoordelaars objectief kunnen beoordelen?	Wij delen uw mening niet. De beoordeling wordt verricht door een multidisciplinair team met diverse functies. Een door het aanbestedingsteam toegekende lettercode betreft telkens een teamresultaat en geen gemiddelde van individuele beoordelingen. Voor wat betreft de toekenning van de scores: Daar staat geen cijfermatige norm tegenover. Het gaat erom hoeveel meerwaarde een inschrijver aanbiedt boven op de minimale eisen die aan de opdracht worden gesteld. Dat is niet in aantallen of vooraf bepaalde normen uit te drukken, dat is afhankelijk van hetgeen aangeboden wordt. Een standaardplan van de kastplank die voor elke opdracht is te gebruiken en die niet is toegespitst op onderhavige opdracht biedt geen meerwaarde. Dat betekent niet dat dit plan slecht is, maar het biedt geen meerwaarde. Een negatief effect kan ontstaan doordat een oplossing/werkwijze ervoor zorgt dat niet meer aan een minimale eis wordt voldaan. Of dat de oplossing/werkwijze voor de OG negatieve gevolgen heeft voor de aspecten tijd en kwaliteit en daardoor negatieve financiële gevolgen kan hebben. Bij een maximale meerwaarde zijn er (bijna) geen oplossingen meer te bedenken die een hogere meerwaarde creëren.
1.-19.	AD Parkeerbeheer Bijlage 1AD Checklist In te dienen documenten	Zowel het 'PvE algemeen' als 'K.2 CO2 Prestatieladder' moet ingediend worden. K.2 maakt echter al onderdeel uit van het 'PvE algemeen.' Klopt het dat van inschrijvers wordt verwacht 2x het ingevulde en ondertekende 'PvE algemeen' in te dienen?	Bijlage 2AD-1 hoeft maar eenmalig ingediend te worden. Let op deze is vervangen door versie 2.0, zie ook 2.-1.
1.-20.	Bijlage 2AD-1 PvE algemeen Eis 8 indexering Negatieve indexering	U stelt dat een negatieve indexering ook moet worden doorgevoerd. In de praktijk worden de kosten voor ON echter niet lager. Salarissen zullen bijvoorbeeld niet worden verlaagd. Wij verzoeken u deze eis aan te passen naar: 'In geval van negatieve indexering worden de prijzen niet herzien.' Is dit akkoord?	Verzoek wordt niet ingewilligd. Als er inderdaad een negatieve indexatie in de toekomst gaat plaatsvinden betekent dit ook dat er bij de ON lagere kosten zullen zijn. Als gemeente kunnen we het de burgers dan niet uitleggen als wij daar geen voorwaarden aan hebben verbonden.

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
1.-21.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 2.4 Beheer van parkeerapparatuur Parkeertickets	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanwezigheid van voldoende parkeertickets. Wie draagt de kosten voor deze tickets, Opdrachtgever of Opdrachtnemer?	Opdrachtgever.
1.-22.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 3.5 Kwaliteit van het personeel VOG	U geeft aan dat Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om VOG's op te vragen bij de Opdrachtnemer. Wij mogen vanuit de AVG geen VOG's met Opdrachtgever delen. Wij verzoeken u deze eis aan te passen. Kunt u daarnaast aangeven wat u onder gerede twijfel verstaat over de integriteit? Wij willen voorkomen dat Opdrachtgever zonder objectieve onderbouwing kan bepalen welke medewerkers wel en welke medewerkers niet door Opdrachtnemer ingezet mogen worden.	De opdrachtgever neemt kennis van het standpunt van de inschrijver met betrekking tot de AVG en de verwerking van VOG's. De eis van het opvragen van VOG's blijft van toepassing, maar de uitvoering hiervan dient te geschieden in overeenstemming met de geldende privacywetgeving, bijvoorbeeld via een AVG-compliant procedure of gecertificeerde verklaring. Wat betreft "gerede twijfel" over integriteit geldt dat dit wordt geïnterpreteerd op basis van objectieve feiten die relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht, zoals strafrechtelijke veroordelingen of ernstige overtredingen die de betrouwbaarheid van de medewerker aantonen.
1.-23.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 3.10 Operationeel beheer parkeergarage Zwervers en hangjongeren	Onder onderdeel J. geeft u aan dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor actie om aanwezigheid van zwervers of hangjongeren te voorkomen. Veel meer mogelijkheden dan verzoeken tot het verlaten van de parkeergarage en bij geen gevolg geven daaraan het inschakelen van de politie zijn er o.i. niet. Wat verwacht u hier concreet van Opdrachtnemer?	De opdrachtgever bevestigt dat de mogelijkheden van de opdrachtnemer beperkt zijn tot maatregelen binnen de grenzen van de wet en de openbare orde. Concreet wordt van de opdrachtnemer verwacht: <ol style="list-style-type: none"> 1. Signaleren en melden van aanwezigheid van zwervers of hangjongeren in de parkeergarages. 2. Verzoeken om de parkeergarage te verlaten, op een respectvolle en veilige manier. 3. Inschakelen van de politie of beveiligingsdiensten wanneer personen niet voldoen aan het verzoek om te vertrekken. 4. Documenteren van incidenten en dit periodiek rapporteren in de maandrapportage aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor handhaving buiten deze mogelijkheden en dient altijd binnen de wettelijke kaders te opereren.

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
1.-24.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 3.13 Overlegstructuur met opdrachtgever Overdracht	Onder punt D. geeft u aan dat er een overdrachtsoverleg moet plaatsvinden met de oude beheerder. In de rest van de documentatie lijkt het echter te gaan om een nieuwe parkeerlocatie en is Opdrachtnemer de eerste beheerder. Kunt u hier meer duidelijkheid over geven?	De opdrachtgever bevestigt dat de verwijzing naar een overdrachtsoverleg in punt D. in deze context niet van toepassing is. Het betreft een nieuwe parkeerlocatie waarbij de opdrachtnemer de eerste beheerder zal zijn. Er vindt derhalve geen overdracht van een voorgaande beheerder plaats en inschrijver kan deze verwijzing buiten beschouwing laten.
1.-25.	Bijlage 2AD-5 Standaard Verwerkersovereenkomst Bijlage 3 ICT-inkoop	In onze ogen is van ICT-inkoop geen sprake en is bijlage 3 niet van toepassing. Deze bijlage hoeft dan ook niet opgenomen te worden. Is dit voor u akkoord?	Dit is een standaard verwerkersovereenkomst van de gemeente Ede. Bijlage 3 is facultatief. Deze dient alleen te worden opgenomen indien van toepassing op de inschrijving. Indien de opdracht geen ICT-inkoop betreft, kan de bijlage achterwege blijven.
1.-26.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 2.4 Beheer van parkeerapparatuur 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 opvolgen van een BMI storing of alarm valt naar ons inzien niet onder beheer. Mag de ON hiervoor een bedrijf aansturen welke de BMI opvolgt en de kosten doorbelasten?	De opdrachtgever bevestigt dat het opvolgen van BMI-storingen of -alarmen niet tot de reguliere beheertaken van de opdrachtnemer behoort. De opdrachtnemer mag hiervoor een gespecialiseerd bedrijf aansturen om de storingen op te volgen, mits dit binnen de kaders van het mandaat en de overeengekomen procedures gebeurt. De kosten voor het inhuren van dit bedrijf mogen door de opdrachtnemer worden doorbelast aan de opdrachtgever, conform de afspraken over meer- en minderwerk of het mandaat voor derden opdrachten zoals beschreven in het Programma van Eisen.
1.-27.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 2.4 Beheer van parkeerapparatuur Reserveonderdelen	Opdrachtnemer zorgt voor het onderhoud van de parkeerapparatuur en voor een voorraad reserveonderdelen.'Kan ON de kosten doorbelasten van de reserveonderdelen?	De opdrachtgever bevestigt dat de kosten van reserveonderdelen voor rekening van de opdrachtgever komen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud van de parkeerapparatuur en het beheer van de voorraad reserveonderdelen, maar de kosten van de onderdelen mogen door de opdrachtnemer doorbelast worden aan de opdrachtgever conform de overeengekomen procedures.

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
1.-28.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 2.4 Beheer van parkeerapparatuur Installaties	Mag de ON ervanuit gaan dat alleen het PMS onder 1e lijns onderhoud valt en alle overige installaties welke vorm van onderhoud ontvangen vanuit een onderhoudscontract op naam van OG?	De opdrachtnemer mag ervan uitgaan dat het eerste-lijns onderhoud alleen van toepassing is op het Parkeer Management Systeem (PMS). Alle overige installaties waarvoor een onderhoudscontract op naam van de opdrachtgever bestaat, vallen buiten de verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het uitvoeren van het onderhoud aan deze installaties, maar draagt wel zorg voor het controleren van de uitvoering en de frequentie van het onderhoud, en dient storingen of afwijkingen tijdig te signaleren.
1.-29.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 3.4 Beheer parkeergarage Personele inzet	De exacte invulling van het aantal uur aanwezigheid van personeel kan in de loop van de overeenkomst wijzigen.'Zijn de 10 uren per week welke de OG eist vrij in te delen en mocht er sprake zijn van uren uitbreiding, kan ON deze extra uren doorbelasten naar OG?	De opdrachtnemer mag de 10 uren per week aanwezigheid van personeel vrij indelen, mits dit binnen de operationele eisen en afspraken van de opdrachtgever blijft. Eventuele uitbreiding van uren boven de afgesproken 10 uur per week kan alleen in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever als dit vooraf wordt overeengekomen volgens de procedures voor meer- en minderwerk zoals beschreven in het Programma van Eisen en de overeenkomst. Uitbreiding van de aanwezigheiduren leidt tot een evenredige vermindering van de uren voor beheer op afstand, zodat de totale inzet in balans blijft.
1.-30.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 3.5 Kwaliteit van het personeel VOG	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze VOG's op te vragen bij opdrachtnemer' Vanwege de AVG kunnen wij de VOG van onze werknemers niet zondermeer delen met de OG. Bij ON is een VOG aannamebeleid. Is het niet delen van de VOG akkoord voor OG?	De opdrachtgever neemt kennis van het standpunt van de inschrijver met betrekking tot de AVG en de verwerking van VOG's. De eis van het opvragen van VOG's blijft van toepassing, maar de uitvoering hiervan dient te geschieden in overeenstemming met de geldende privacywetgeving, bijvoorbeeld via een AVG-compliant procedure of gecertificeerde verklaring.
1.-31.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 3.5 Kwaliteit van het personeel Kleding	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.' Kan OG deze eis loslaten?	De opdrachtgever bevestigt dat het uniform gericht is op herkenbaarheid van het bedrijf van de beheerder en onderdeel is van de uitvoering van de overeenkomst. Het uniform dient een professionele uitstraling te hebben en duidelijk herkenbaar te zijn voor klanten.

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
		Onze medewerkers hebben een uniform wat gelijk is aan het uniform uit de beschikbare functie voor al onze opdrachten. Wij dragen eenheid uit naar onze medewerkers en onderling. Het wijzigen van een uniform zorgt voor uitzondering.	
1.-32.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 3.7 Intercomoproepen Intercom	Gaaf OG akkoord met het aanpassen 'in de meeste gevallen aanneme tijd van 30 seconden voor intercom?'	Conform het Programma van Eisen dienen oproepen via intercom en/of telefoon 7 dagen per week, 24 uur per dag, binnen maximaal 30 seconden te worden aangenomen en behandeld. Het uitgangspunt van de opdrachtgever blijft dat deze norm wordt gehaald.
1.-33.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 3.8 Onderhoud en storingsherstel Beschikbaarheid	Opdrachtnemer 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' Kunt u bevestigen dat ON niet verantwoordelijk is voor een lager beschikbaarheidspercentage als dit verwijtbaar is aan derde?	De opdrachtgever bevestigt dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de beschikbaarheid van de installaties tenzij een lagere beschikbaarheid aantoonbaar het gevolg is van handelen of nalaten van derden waarvoor de opdrachtnemer geen verantwoordelijkheid draagt. In dat geval wordt het lagere beschikbaarheidspercentage niet aan de opdrachtnemer toegerekend, mits de opdrachtnemer kan aantonen dat de verantwoordelijkheid bij een ander ligt en dit voldoende kan worden onderbouwd en gedocumenteerd.
1.-34.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 3.14 Einde overeenkomst overeenkomst	E. Er zal geen data vernietigd worden.' Kunt u deze eis aanpassen naar: Er zal geen data worden vernietigd welke door de archiefwet beschouwd wordt onder geldige bewaartermijn	De opdrachtgever gaat akkoord met de voorgestelde aanpassing. De eis wordt als volgt aangepast: "Er zal geen data worden vernietigd die volgens de Archiefwet valt onder de geldige bewaartermijn. "Hiermee blijft de verplichting tot het behouden van gegevens die wettelijk bewaard moeten blijven behouden.

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
1.-35.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 3.4 Beheer parkeergarage Schoonmaak	Kan ON de kosten doorbelasten van specialistisch schoonmaak mbt graffiti, drugsgebruikafval en uitwerpselen?	De opdrachtgever bevestigt dat specialistische schoonmaakwerkzaamheden, zoals het verwijderen van graffiti, drugsgebruikafval en uitwerpselen, niet tot de reguliere beheertaken van de opdrachtnemer behoren. De opdrachtnemer mag voor deze werkzaamheden een gespecialiseerd schoonmaakbedrijf inschakelen en de daarvoor gemaakte kosten doorbelasten aan de opdrachtgever, mits dit gebeurt conform de afspraken over meer- en minderwerk zoals beschreven in het Programma van Eisen en de overeenkomst.
1.-36.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 3.4 Beheer parkeergarage Gladheidsbestrijding	Heeft OG een gladheidsbestrijder welke wordt ingezet? Zo nee, kan ON de kosten doorbelasten bij inzet derden?	De opdrachtgever beschikt niet over eigen personeel voor gladheidsbestrijding in de parkeergarages. De opdrachtnemer mag een derde inschakelen voor de uitvoering van gladheidsbestrijding en de daarvoor gemaakte kosten doorbelasten aan de opdrachtgever, conform de afspraken over meer- en minderwerk en het mandaat voor opdrachten aan derden zoals beschreven in het Programma van Eisen en de overeenkomst.
1.-37.	Bijlage 2AD-3 Beheerplan 3.10 Schoonmaakwerkzaamheden Schoonmaak	U vraagt om een wekelijkse rapportage tbv de schoonmaak. Kunt u deze eis bijstellen naar noteren tijdens schouw? De excessen deelt ON wel direct met OG.	De opdrachtgever gaat akkoord met het bijstellen van de eis. In plaats van een wekelijkse rapportage mag de opdrachtnemer de waarnemingen noteren tijdens de reguliere schouw. Eventuele excessen of afwijkingen dienen direct en onverwijld aan de opdrachtgever te worden gemeld, zodat tijdige actie mogelijk is
1.-38.	Bijlage 2AD-4 Concept service level agreement Rapportage en metingen Responstijden	U geeft aan responstijden intercom en telefoon bij 2, bij 2.2 spreekt u over responstijden intercom. Kunt u bij 2 responstijden - telefoon- verwijderen?	De opdrachtgever bevestigt dat de responstijden primair betrekking hebben op de intercom. Indien de intercom om welke reden dan ook niet functioneert, of wanneer een telefoonnummer is vermeld, dient de opdrachtnemer oproepen via dat nummer eveneens tijdig op te nemen, zodat de dienstverlening continu gegarandeerd blijft. Dit geldt tevens voor vragen van klanten met betrekking tot klachten, abonnementen of vergelijkbare onderwerpen. De methode van meten blijft gebaseerd op het gemiddeld tijdig opnemen van de intercom oproepen.

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
1.-39.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 1.2 Taakverdeling	Kunt u bevestigen welke werkzaamheden precies onder het mandaat voor klein onderhoud vallen?	<p>Het mandaat voor klein onderhoud betreft uitgaven voor reparaties of herstelwerkzaamheden die noodzakelijk zijn voor het dagelijks functioneren van de parkeerapparatuur en technische installaties, binnen het door de opdrachtgever vastgestelde budget en de limieten van €1.500 per incident en maximaal €3.000 per maand per parkeergarage.</p> <p>Concreet valt onder dit mandaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correctief onderhoud van parkeerapparatuur (bijvoorbeeld betaalautomaten, slagbomen, speedgates) dat de opdrachtnemer zelfstandig of via derden uitvoert; • Kleine herstelwerkzaamheden die direct bijdragen aan de beschikbaarheid en werking van de installaties; • Overige rechtshandelingen namens de opdrachtgever die noodzakelijk zijn voor het onderhoud of de bedrijfsvoering, zoals het bestellen van kleine materialen of parkeertickets. <p>Werkzaamheden buiten dit mandaat, zoals preventief onderhoud dat onder contract bij de opdrachtgever staat of bouwkundig onderhoud, vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Alle uitgaven binnen het mandaat worden door de opdrachtnemer verantwoord in de maandrapportage.</p>
1.-40.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 2.8 Klantcontact	Welke responstijd verwacht opdrachtgever voor het afhandelen van klachten?	<p>De opdrachtgever verwacht dat klachten tijdig en adequaat worden afgehandeld. Als uitgangspunt geldt dat klachten binnen minimaal 2 weken worden opgevolgd. De exacte afhandelingsprocedure en eventuele verdere specificaties worden door de opdrachtnemer voorgesteld en in overleg met de opdrachtgever vastgesteld. De afgesproken werkwijze wordt vastgelegd en vormt de basis voor de maandelijkse rapportage en het kwartaaloverleg over klachten en signalen.</p>

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
1.-41.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 3.1 Organisatie-eisen	Moet de proactieve houding worden aangetoond via casussen of referenties?	De opdrachtnemer kan de proactieve houding aantonen via casussen, referenties of een beschrijving van relevante ervaring en aanpak. Het doel is inzicht te geven in de wijze waarop de opdrachtnemer in de praktijk proactief handelt, problemen signaleert en oplossingen initieert. De opdrachtgever staat open voor verschillende vormen van onderbouwing, zolang deze toetsbaar en concreet zijn.
1.-42.	Bijlage 2AD-2 PvE inhoudelijke opdracht 3.8 Storingen	Hoe wordt de beschikbaarheidsnorm van 99% beoordeeld en gerapporteerd?	<p>De opdrachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat elke installatie gedurende de 24/7 openstelling van de parkeergarage minimaal 99% van de tijd volledig beschikbaar is. De beoordeling en rapportage geschieden als volgt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registratie van storingen en onderhoud <ul style="list-style-type: none"> ○ Opdrachtnemer houdt een digitaal overzicht bij van storingen en onderhoud, waarin per storing wordt vastgelegd: datum en tijdstip van melding, apparaat nummer en locatie, aard van de storing, ondernomen acties, tijdstip van gereed melding en bijzonderheden. 2. Maandelijks rapportage <ul style="list-style-type: none"> ○ Dit overzicht wordt ten minste eens per maand aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld als bijlage van de managementrapportage. 3. Berekening beschikbaarheid <ul style="list-style-type: none"> ○ Op basis van het overzicht wordt berekend hoeveel uur de installaties daadwerkelijk operationeel waren (bedrijfstijd). Het beschikbaarheidspercentage wordt bepaald door: $\text{Beschikbaarheid (\%)} = \frac{\text{Bedrijfstijd}}{\text{Totale openstellingstijd}} \times 100\%$ 4. Calamiteiten en storingen <ul style="list-style-type: none"> ○ Storingen die direct optreden worden volgens de PvE-normen opgevolgd (direct reageren via aanwezig personeel of intercom, binnen een uur ter plaatse bij

Nr.	Verwijzing document	Vraag	Antwoord
			<p>storingen die niet op afstand verholpen kunnen worden, e.d.).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Eventuele maatregelen bij langere storingen (>2 uur) worden gemeld aan de opdrachtgever en meegenomen in de rapportage. <p>5. Jaarlijkse evaluatie</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De maandelijkse managementrapportages vormen de basis voor het beoordelen van de beschikbaarheid over de langere termijn, inclusief eventuele correcties voor storingen buiten de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. <p>Hiermee wordt de beschikbaarheidsnorm meetbaar, controleerbaar en transparant voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever.</p>
1.-43.	AD Parkeerbeheer 5.1.1 SROI	kunt u aangeven dat voor de invulling van de SROI alleen inwoners van Ede meetellen en geen inwoners van Wageningen?	<p>Nee, dat mag elke plaats in Nederland zijn, hoewel de opdrachtgever uiteraard de voorkeur heeft voor burgers uit de gemeente Ede. Inzet kan daarbij maar voor een opdracht tegelijk zijn uiteraard.</p> <p>Er wordt echter een scala aan mogelijkheden geboden om, via het bouwblokken model Oost-Nederland, aan de SROI-verplichting te voldoen.</p>

2. Behandeling overige informatie

Hieronder treft u een overzicht aan van mededelingen en wijzigingen die ter verbetering en verduidelijking van de aanbestedingsstukken dienen.

Nr.	Verwijzing document	Wijziging
2.-1.	Bijlage2AD-1 Programma van eisen algemeen, eis 2	<p>Eis 2 wordt als volgt aangepast:</p> <p>Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van de opdracht, zal voor de beantwoording van het betreffende meningsverschil gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De beheerovereenkomst • de Service Level Agreement (SLA) en eventuele appendices • De definitieve gunningbrief; • De nota('s) van inlichtingen; • Het aanbestedingsdocument; • De ingediende inschrijving van de ON. <p>Bijlage 2AD-1 - PvE algemeen - 1.0 is aangepast en als versie 2.0 aan de Nvl toegevoegd, zie ook B1-4 en B1-5.</p>

Bijlage 1 Gewijzigde / nieuwe documenten

Hieronder treft u een overzicht aan van de bijgevoegde gewijzigde en/of nieuwe documenten.

Nr.	Bestandsnaam document	Ter vervanging van (Bestandsnaam document)
B1-1.	<i>Bijlage 2AD-7 Modelovereenkomst.pdf</i>	-
B1-2.	<i>Bijlage 5AD Voorbeeld definitieve gunning.pdf</i>	-
B1-3.	<i>vng-model-algemene-inkoopvoorwaarden.pdf</i>	-
B1-4.	<i>Bijlage 2AD-1 - PvE algemeen - 2.0.pdf</i>	<i>Bijlage 2AD-1 - PvE algemeen - 1.0.pdf</i>
B1-5.	<i>Bijlage 2AD-1 - PvE algemeen - 2.0.docx</i>	<i>Bijlage 2AD-1 - PvE algemeen - 1.0.docx</i>