



Nieuwegein

Programma van Eisen - Aanschaf en onderhoud Parkeerautomaten

Algemeen	
1	De opdrachtnemer moet bij het uitvoeren van onderhoud en installatie voldoen aan alle geldende wetgeving in Nederland, inclusief maar niet beperkt tot ARBO- en veiligheidsregels, en zich te allen tijde conformeren aan zowel de Nederlandse als lokale wet- en regelgeving tijdens de uitvoering van de dienstverlening.
2	Alle communicatie met de opdrachtgever in het kader van de dienstverlening dient in de Nederlandse taal te worden uitgevoerd.
3	Opdrachtnemer dient een duidelijke Nederlandstalige handleiding te leveren bij de parkeerautomaten.
4	Opdrachtnemer dient bij het verzamelen van gegevens, zoals kentekens, volledige naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) te waarborgen.
5	Opdrachtnemer dient, in aanwezigheid van de opdrachtgever, een Factory Acceptance Test (FAT) uit te voeren voordat de parkeerautomaten naar Nieuwegein worden getransporteerd.
6	Opdrachtnemer dient een Site Acceptance Test (SAT) uit te voeren om de acceptatie van de geleverde en geïnstalleerde parkeerautomaten te voltooien.
7	Acceptatie door de opdrachtgever is pas compleet wanneer zowel het FAT- als het SAT-document zijn ondertekend, en er geen restpunten meer zijn die het primaire proces verstoren.
Technische eisen	
8	Er zijn geen specifieke NEN-normen. In de eis kan wel verwezen worden naar gangbare specificaties. De eis kan als volgt beschreven worden: De straatapparatuur dient te zijn voorzien van een (semi) permanente coating die voldoet aan gangbare marktstandaarden, UV-bestendig is, eenvoudig te reinigen is zonder schade aan de ondergrond en minimaal 5 jaar effectieve bescherming biedt tegen graffiti en atmosferische vervuiling.
9	Opdrachtnemer dient te garanderen dat gedurende de looptijd van het onderhoudscontract alle benodigde componenten beschikbaar blijven tegen marktconforme prijzen. Dit omvat zowel de aanschaf als het onderhoud van de componenten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig verkrijgen en leveren van deze componenten volgens de specificaties en de tevredenheid van de opdrachtgever.
10	Alle vuurwerkbeschermmkappen hebben een gelijk sluitend slot, waarbij één sleutel alle vuurwerkbeschermmkapsloten opent.
11	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de betaalautomaten minimaal 8 jaar vrij blijven van corrosie en roest, zowel aan de buiten- als binnenzijde, zonder dat daarvoor onderhoud nodig is. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het herstel van eventuele corrosie gedurende deze periode, volgens de specificaties en naar de tevredenheid van de opdrachtgever.
12	Opdrachtnemer moet garanderen dat de automaten te allen tijde vrij blijven van vocht aan de binnenkant. Dit omvat het implementeren van effectieve vochtwerende maatregelen en regelmatig onderhoud om ervoor te zorgen dat de automaten vochtvrij blijven gedurende de gehele levensduur van het product. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nemen van passende maatregelen en het uitvoeren van onderhoud om vochtproblemen te voorkomen en te verhelpen.
13	De automaten dienen uitgerust te zijn met een kleurendisplay dat aanraakgevoelig is en geplaatst is op een hoogte tussen de 1.100 mm en 1.400 mm vanaf het maaiveld zodat het goed lees- en bedienbaar is voor personen met een gemiddelde lengte van ca. 1.74 m. Het scherm moet een minimale helderheid van 3000 cd/m ² hebben en een resolutie die tekst en pictogrammen duidelijk zichtbaar maakt onder verschillende lichtomstandigheden, inclusief direct zonlicht.
14	Er dient in de kast voldoende ruimte te zijn om door een netleverancier een onbemeeterde aansluiting te kunnen laten plaatsen. Tevens dient er ruimte te zijn voor een losse aardlekautomaat t.b.v. stadsparkeerautomaten welke aangekoppeld aan de ticketautomaten zijn.
15	De RAL-kleurinstelling wordt in overleg met de opdrachtgever bepaald.
16	De parkeerautomaat dient te voldoen aan de volgende vandalisme bestendigheidscriteria: A. Voorkoming van het invoeren van voorwerpen in de parkeerautomaat moet zoveel mogelijk worden gegarandeerd. B. De constructie van de parkeerautomaat, inclusief display, zonnepaneel en lichtbak, is bestand tegen spierkracht, slag- en stootkrachten. C. De displays in de parkeerautomaat zijn krasbestendig, behalve tegen het gebruik van zwaar gereedschap. D. De parkeerautomaat moet worden geïnstalleerd op een fundering die voldoende stabiliteit biedt om scheef trekken en verzakken te voorkomen. E. De parkeerautomaat moet kunnen worden beschermd tegen vuurwerk schade door middel van vuurwerkkappen, die worden gedefinieerd als metalen omhulsels rondom het bedieningsgedeelte van de parkeerautomaat. Deze moeten meegeleverd worden bij deze aanbesteding.
17	Alle parkeerautomaten moeten zijn uitgerust met een aardpen, waarbij de aardverspreidingsweerstand voldoende laag moet zijn om te voldoen aan de toegepaste overstrombeveiliging. Indien de aarde ontbreekt of de vereiste weerstandswaarde niet wordt bereikt, dient de Inschrijver hierin te voorzien.
18	Het display of beeldscherm wordt geactiveerd zodra de parkeerder een transactie wil uitvoeren. Als het scherm gedurende een instelbare periode niet wordt gebruikt, wordt het automatisch gedeactiveerd.
19	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het assisteren van de opdrachtgever bij het aansluiten van de parkeerautomaten op het NPR.
20	Het systeem moet in staat zijn om papierloos te functioneren, maar wel de mogelijkheid bieden om een digitaal ticket te verkrijgen en een kwitantie te ontvangen. Daarnaast moet het systeem de mogelijkheid bieden om te allen tijde terug te keren naar een situatie waarin een printer en papier kunnen worden geïnstalleerd, zonder verdere aanpassingen aan de automaat.
21	Opdrachtnemer garandeert een systeembeschikbaarheid van 99% tijdens reguliere parkeertijden voor individuele automaten, het centrale systeem en de netwerkverbindingen. Een automaat geldt als niet beschikbaar indien er geen parkeertransactie gestart en voltooid kan worden. Schade door derden, storing bij betaalinstellingen, banken of dataproviders vallen buiten de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer; storingen in het datanetwerk vallen daar wel onder. Bij een lagere beschikbaarheid kan een contractuele boete of verrekening worden toegepast conform de afspraken in het SLA. Dekkingsproblemen van het datanetwerk worden echter wel beschouwd als binnen de invloedssfeer van de opdrachtnemer.
Betaalverkeer	
22	De betalingen aan de parkeerautomaat dienen te kunnen worden verricht middels bankpassen van Maestro of V PAY, maar ook met Visa Debet en Debet Mastercard, zodat niet alleen met Nederlandse bankpassen, maar ook de gangbare bankpassen van andere Europese landen aan de parkeerautomaat kunnen betalen.
23	Alle potentiële opdrachtnemers dienen het geld rechtstreeks over te maken naar de bankrekening van de Stichting Derdengelden en dit af te stemmen met Cooperatie ParkeerService (Niet via tussenrekening van leverancier)
24	De gebruiker dient te kunnen betalen met bankpassen, creditcards, smartphones en -horloges en/of soortgelijk met NFC-functionaliteit. Hierbij moet het proces van invoeren van de pincode ook worden ondersteund.
25	Het betaalproces bestaat uit logisch opeenvolgende processtappen. Dit wordt in overleg met de opdrachtgever afgestemd.
26	Alle potentiële opdrachtnemers worden verplicht gesteld dat hun kaartlezers moeten beschikken over zowel nationale als Europese bankcertificaten, zoals vereist volgens de geldende wet- en regelgeving.
27	De automaten dienen volledig cashless te functioneren. Indien gewenst moet het mogelijk zijn de automaten op eenvoudige wijze om te bouwen voor contante betaling. De kosten voor ombouw worden separaat meegenomen in het prijzenblad.
28	Het parkeergeld mag pas worden afgeschreven nadat de parkeerder de transactie heeft geautoriseerd en de volledige transactie is voltooid.
Software/verbinding	
29	De communicatie tussen parkeerautomaten, betaalinstanties en het managementsysteem moet minimaal via een 4G-verbinding plaatsvinden. De gebruikte apparatuur moet klaar zijn om in de toekomst ook 5G te ondersteunen. Zowel de benodigde apparatuur als de databundels maken deel uit van de levering en het onderhoud. Opdrachtnemer moet een plan indienen dat duidelijk maakt hoe de verbindingen gedurende de looptijd van het contract operationeel kunnen blijven en welke garanties daarvoor worden geboden aan de opdrachtnemer.
30	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en installeren van een goed functionerende en veilige verbinding met het NPR, zowel voor de parkeerautomaten als voor de bijbehorende beheeromgeving.
31	Opdrachtnemer draagt zorg voor een werkende dataverbinding voor alle parkeerautomaten.
32	Opdrachtnemer maakt gebruik van beveiligde verbindingen conform gangbare normen voor dataverkeer. Dataverzending vanuit straatparkeerapparatuur dient minimaal te zijn versleuteld via TLS 1.2 of hoger. De systemen en processen voor dataverwerking dienen te voldoen aan ISO/IEC 27001 of gelijkwaardige informatiebeveiligingsnormen. Opdrachtnemer dient adequate logging en monitoring toe te passen op dataverkeer en systeemactiviteiten en passende maatregelen te treffen ter voorkoming, detectie en afhandeling van datalekken conform de AVG en geldende informatiebeveiligingsnormen.
33	Opdrachtgever behoudt het eigendom van alle verzamelde gegevens, waarbij de opdrachtnemer deze gegevens mag gebruiken in het kader van de verleende dienst. Het kopiëren, verwijderen of wijzigen van de gegevens is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
Gebruikersinterface	
34	Teksten en afbeeldingen in de gebruikersinterface zijn vrij instelbaar.
35	De gebruikersinterface biedt de gebruiker bij iedere stap een helpfunctie.
36	Bij iedere stap in het proces is het mogelijk om het proces af te breken.
37	De gebruikersinterface toont bij afronding van het aankoopproces, maar voor betaling een overzicht van het te betalen recht, waarin tenminste de duur van het parkeerrecht en het te betalen bedrag zijn opgenomen.
38	In geval van een storing, waarbij de display nog werkt, voorziet de gebruikersinterface in de optie om een afbeelding en/of vrij instelbare tekst weer te geven aan de parkeerder, zoals bijvoorbeeld: 'Parkeerautomaat in storing'.

39	Het systeem moet in staat zijn om aan de gebruiker vrij in te vullen berichten te tonen. Deze berichten kunnen bijvoorbeeld worden gebruikt om QR-code parkeren, mobiel parkeren, enzovoort te promoten, bezoekers te informeren over evenementen, enzovoort. De beheerder moet in staat zijn om deze berichten zelf in te stellen en aan te passen
Beheer backoffice	
40	De opdrachtnemer beheert en host het beheersmanagementsysteem, waarbij hij garandeert dat het systeem gedurende 365 dagen per jaar voor minstens 99% beschikbaar is voor gebruik door de opdrachtgever.
41	Alle transactiegegevens worden gedurende minimaal twee jaar bewaard in de managementomgeving, waarbij de principes van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de verwerkingsovereenkomst worden nageleefd. Het is belangrijk op te merken dat de gemeente te allen tijde eigenaar blijft van de data.
42	Het inloggen op de beheeromgeving moet worden uitgevoerd via Multi-Factor Authentication (MFA). Bovendien moet het mogelijk zijn dat meerdere accounts tegelijkertijd kunnen inloggen.
43	Vanuit het beheersysteem is het mogelijk dat de beheerder (CPS) alle instellingen van de parkeerautomaten kan instellen, aanpassen en naar de automaat kan verzenden.
	Het beheersysteem moet de beheerder (CPS) de mogelijkheid bieden op een parkeerautomaat op afstand te resetten en activeren/deactiveren.
44	Op regelmatige basis verzenden de parkeerautomaten alle parkeerdata naar het managementsysteem. Als er geen contact mogelijk is, worden deze gegevens tijdelijk opgeslagen in een buffer in de automaat. Als de automaat niet langer in staat is om gegevens op te slaan, schakelt deze automatisch uit om gegevensverlies te voorkomen.
45	De beheeromgeving beschikt over een rapportgenerator waarin alle data uit de database kan worden gebruikt.
46	Alle data uit de database zijn te exporteren in de standaard bestandsformaten. Dit zijn minimaal .csv, .xls, .txt en .xml
47	Het onderhoud en de updates van het beheersysteem moeten gedurende de volledige duur van de onderhoudsovereenkomst worden uitgevoerd. Alle kosten die hiermee gepaard gaan, worden gedekt door de onderhoudsovereenkomst.
48	Het beheersysteem moet de mogelijkheid bieden om verschillende gebruikers verschillende niveaus van toegang te verlenen.
Onderhoud	
49	Bij inschrijving dient de Inschrijver een gedetailleerde beschrijving van alle periodieke onderhoudswerkzaamheden die nodig zijn om de parkeerautomaten optimaal te laten functioneren en om aanspraak te kunnen maken op de garantie. Dit voorlopige overzicht moet verstrekt worden na gunning.
50	De Inschrijver biedt een onderhoudscontract aan voor jaarlijks tweedelijns onderhoud. Voor tweedelijns correctief onderhoud geldt een maximale responstijd van 4 reguleringsuren (tijdens reguleringsuren). In de prijstabel wordt een jaarlijks bedrag vermeld voor de uitvoering van tweedelijns onderhoud, evenals een uurtarief voor correctief onderhoud. Alle materialen worden tegen verrekenbare kosten geleverd, met uitzondering van vervangingen binnen de garantietermijn. Schade veroorzaakt door derden kan wel worden verrekend.
51	Er geldt een minimale garantieperiode van 2 jaar voor de geleverde ticketautomaten en randapparatuur.
52	de opdrachtgever heeft het primaire onderhoud toevertrouwd aan CPS. Dit betekent dat de opdrachtgever, vertegenwoordigd door CPS, verantwoordelijk is voor de volgende 1e lijns taken: <ul style="list-style-type: none"> - Uitvoeren van klein onderhoud. - Controleren van de 230 Volt stroomvoorziening, inclusief aardlekschakelaar. - Accu's in goede conditie houden. - Verwijderen van obstakels en vuil van de betaalunits. - Analyseren van systeemstoringen. - Op verzoek van de opdrachtnemer ondersteuning bieden door middel van testen, resets, observaties, enz. - Buitenzijde van de parkeerautomaten schoonhouden en graffiti, posters, stickers, enz. verwijderen. - Controleren van de juiste werking van de complete parkeerautomaat. - Indien mogelijk, vervangen van modulaire onderdelen. - Controleren/toezicht houden op werkzaamheden van de opdrachtnemer om storingen te verhelpen. - Als de storing niet is verholpen, deze melden aan de opdrachtnemer. - bij geval van naderhand inbouwen van printer (Reinigen van de thermische printkop gelijktijdig met het wisselen van de ticketrol en tijdig vervangen van de ticketrollen).
53	Opdrachtnemer dient verantwoordelijk te zijn voor al het overige, 2e-lijns onderhoud(alles wat buiten 1e lijns valt), inclusief, maar niet beperkt tot: <ul style="list-style-type: none"> - Het verhelpen van storingen door het vervangen van complexe modulaire onderdelen, zoals betaalunits of onderdelen waar configuratie voor noodzakelijk is. - Het updaten van de software. - Het aannemen en afhandelen van calls conform afgesproken tijden, zijnde binnen 8 werkuren softwarematig en binnen 16 werkuren voor hardware/oplossingen ter plaatse. - Het aanbieden van work-arounds indien nodig. Opmerking: De opdrachtnemer wordt verwacht deze taken nauwkeurig en tijdig uit te voeren om de continuïteit van het systeem te waarborgen.
Financieel	
54	Alle geldbedragen moeten uitgedrukt zijn in euro's, exclusief btw.
55	De kosten voor de licenties en gebruikerskosten beheersmanagementsysteem zijn inbegrepen in de geoffereerde prijs. Er mogen geen aparte kosten hiervoor in rekening worden gebracht.
56	De overeengekomen tarieven staan vast voor de eerste 12 maanden van de overeenkomst en zijn inclusief de volgende kosten: <ul style="list-style-type: none"> •Salariskosten •Overheadkosten •Telefoonkosten/online kosten •Kosten voor het gebruik van apparatuur en software •Kosten voor reizen (uren, brandstof, parkeren, vervoersbewijzen) •Kosten voor materiaal en materieel benodigd voor de uitvoering •Kosten voor ondersteunend werk •Overige eventueel bijkomende kosten die de opdrachtnemer als professionele onderneming redelijkerwijs moet kunnen voorzien.
Facturering	
57	Facturering gebeurt middels e-factuur. De e-factuur voldoet aan de factuureisen van de belastingdienst én de aanvullende eisen van de gemeente Nieuwegein. Meer informatie hierover is te vinden op de website van de gemeente Nieuwegein (zoeken op 'Factuur sturen'). Indien e-facturatie niet mogelijk is, dan kunt u via een email aan crediteurenadministratie@nieuwegein.nl toestemming vragen om te factureren via een readable pdf-formaat. De facturen kunnen na toestemming ook naar dit emailadres verzonden worden. Andere vormen van facturatie – zoals papieren facturen – accepteert de gemeente niet.
58	Facturatie vindt achteraf per maand/kwartaal plaats.
59	In uw facturen vermeldt u de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> •FCL/ECL per opdracht •Uw opdrachtgever per opdracht •Uw btw-nummer Het btw-nummer van de gemeente Nieuwegein is 0023.13.546.B02 <p>In het geval van een creditfactuur vermeldt u tevens het factuurnummer van de corresponderende debet factuur.</p>
60	De betaling van facturen door de opdrachtgever vindt plaats binnen 21 dagen na ontvangst van de factuur.
61	Het is niet toegestaan om creditfacturen en debetfacturen met elkaar te verrekenen. Deze dienen afzonderlijk opgesteld te worden.
62	Indien de opdrachtnemer de overeenkomst niet (geheel) nakomt, is de opdrachtgever bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten.