

BIJLAGE PROGRAMMA VAN EISEN

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken voor de aanbesteding beheer parkeergarages. Hier moet u als Opdrachtnemer aan voldoen.

Begrip	Omschrijving
Beheerder	De Beheerder is de persoon of organisatie die in Opdracht van de Opdrachtgever het operationeel in de parkeergarages uitvoert.
Eerstelijns-onderhoud	<p>Werkzaamheden aan het Parkeermanagementsysteem (PMS) die ter plaatse worden uitgevoerd om een Storing op te lossen. De volgende werkzaamheden maken ook deel uit van het eerstelijns onderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het reageren op meldingen van Storingen of calamiteiten. • het preventief onderhouden van de apparatuur zodat deze optimaal functioneert. • het zelfstandig constateren van Storingen in de parkeermanagementomgeving. • het vervangen van papierrollen (t.b.v. kwitanties)
Tweedelijns-onderhoud	Werkzaamheden aan Parkeerapparatuur die ter plaatse worden uitgevoerd om een Storing op te lossen die bij het Eerstelijns-onderhoud niet opgelost is. Tweedelijns-onderhoud wordt uitgevoerd door de PMS-leverancier.
Parkeermanagementsysteem (PMS)	Een geheel van besturingssysteem, slagbomen, speedgates, zuilen, deurlezers en betaalautomaten waarmee een parkeerder een succesvolle transactie kan afronden.
Parkeerder	De eindgebruiker van de parkeergarage.
Storing	Een ongeplande onderbreking van een handeling waardoor het parkeerproces niet kan worden gestart of afgerond. Een Storing vangt aan op het eerste van de tijdstippen: melding door gebruiker of melding in het Beheersysteem van de Beheerder, en eindigt op het tijdstip melding Storing opgelost van de Beheerder.
Beheer op afstand	Het, via een beveiligde verbinding, op afstand beantwoorden van intercomoproepen alsmede het besturen van het PMS op momenten dat er geen bezetting in de parkeergarages aanwezig is. Werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een vast protocol wat is afgestemd met de opdrachtgever.

Eisen.

Eis	Onderdeel	Beschrijving
1	Algemeen	Oprachtgever blijft organisatorisch en financieel verantwoordelijk voor alle onderdelen die in de demarcatielijst zijn aangeduid met P en G. Oprachtnemer voert de operationele taken uit die in dit Programma van Eisen expliciet aan hem zijn toegewezen, ongeacht deze demarcatie.
2	Algemeen	2e-lijns onderhoud aan de Parkeerapparatuur is uitbesteed, hiervoor zijn contracten afgesloten. Het contractbeheer over dit contract wordt de volledige verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.
3	Algemeen	Parkeerbeleid wordt door de gemeente bepaald en daarmee ook de diversiteit aan parkeerproducten. Bij beleidswijziging zal zij deze wijzigingen tenminste vier weken voorafgaand aan de ingangsdatum aan opdrachtnemer bekend worden gemaakt.
4	Algemeen	De opdrachtnemer mag geen opdrachten verstrekken aan derden m.u.v. bijzondere of gevaarlijke situaties, buiten kantoor tijden. In zeer urgente gevallen mag de opdrachtnemer opdrachten verstrekken, zonder tussenkomst van de opdrachtgever, aan contractleveranciers tot maximaal € 750,- . De opdrachtgever wordt per direct geïnformeerd per mail inclusief reden. Tevens wordt dit in het digitale logboek verwerkt. Werkzaamheden uitgevoerd door derden vereist dit altijd vooraf goedkeuring van opdrachtgever. Een verzoek tot goedkeuring dient opdrachtnemer tenminste vier weken voor aanvang van de werkzaamheden in met een beschrijving van de werkzaamheden. Binnen 2 weken zal de opdrachtgever uitsluitel geven betreffende de werkzaamheden. Uitgevoerd werk, zonder goedkeuring, zal niet worden vergoed.
5	Beheer op locatie	Het beheren van de parkeergarage(s) zodat de parkeergarages optimaal functioneren. Met optimaal functioneren bedoelt de opdrachtgever een uptime van het gehele Parkeersysteem voor 99,9%, voor zover de opdrachtnemer hier redelijkerwijs invloed op heeft.
6	Beheer op locatie	Aanpak scheefparkeerders in de parkeergarages Onder scheefparkeerders wordt verstaan onder andere (langdurig) gestalde voertuigen, misbruik van het Parkeersysteem, parkeren op 2 of meerdere plaatsen, niet betalen voor gebruik van de garage etc.
7	Beheer op locatie	Periodiek preventief onderhoud aan de parkeerapparatuur waardoor een optimaal gebruiksgemak wordt gewaarborgd. Doel is om de totale onderhoudskosten zo laag mogelijk te houden in relatie tot de beschikbaarheid van het systeem. Bij weging van uw onderbouwing worden de volgende aspecten beoordeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Wijze waarop de beschikbaarheid van de apparatuur wordt geborgd. • Rolverdeling van het onderhoud tussen 1^e en 2^e lijn. • Kennisniveau en borging van de kennis van de Beheerder(s)
8	Beheer op locatie	Zichtbaarheid van de Beheerder waarbij het publiek de Beheerder herkent als de Beheerder van de parkeergarage(s).

9	Beheer op locatie	Onder het eerstelijns onderhoud aan de parkeerapparatuur worden minimaal de volgende taken verstaan (op locatie). <ul style="list-style-type: none"> • Het vervangen van kwitantierollen; • Het opheffen van kaartklemming; • Het uitwisselen van componenten; • Reinigen van de kentekencamera's (buitenzijde) • Reinigen van kaartmechaniek volgens instructie PMS leverancier • Het resetten van de automaat; • Het verwijderen van obstructies uit de verschillende openingen; • Het constateren van de noodzaak voor 2e lijns correctief onderhoud en het aansturen daarvan.
10	Beheer op locatie	Bij evenementen of voorstellingen dient parkeergarage Schouwburg Het Park beminst te zijn. De Beheerder dient 10 minuten vóór het einde van de voorstelling en tot 50 minuten na afloop bij de uitrit aanwezig te zijn om bezoekers te assisteren bij het betalen. Het theaterseizoen is van september tot en met april. Het aantal voorstellingen kan per jaar fluctueren daarom dient u per voorstelling 1:00 uur te rekenen.
11	Beheer op locatie	Oprachtnemer is verantwoordelijk voor het vastleggen en verstrekken van camerabeelden aan politie of justitie.
12	Beheer op locatie	Oprachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren van de oplaadpunten. Bij een storing voert opdrachtnemer een reset uit. Storingen die niet kunnen worden verholpen, meldt opdrachtnemer bij de leverancier. Oprachtnemer draagt zorg voor de verdere afhandeling.
13	Arbeidsomstandigheden en veiligheid	De opdrachtnemer dient alle ongevallen, bijna ongevallen en incidenten te identificeren, te registreren en te evalueren, alsmede de correctieve en corrigerende maatregelen te registreren.
14	Arbeidsomstandigheden en veiligheid	De opdrachtnemer dient onderzoek te doen naar de oorzaak van opgetreden incidenten en (bijna) ongevallen en verbetermaatregelen te treffen, teneinde de vergelijkbare incidenten en (bijna) ongevallen in de toekomst te voorkomen. De opdrachtnemer dient de onderzoek rapportages van incidenten en (bijna) ongevallen te verwerken in het Veiligheid- & Gezondheidsdossier (V&G-dossier) en de preventieve en corrigerende maatregelen te verwerken in het V&G-dossier.
15	Communicatie	De opdrachtnemer dient maandelijks alle informatie te verstrekken aan de opdrachtgever, waarmee de opdrachtgever tijdig de benodigde communicatie over het beheer kan uitvoeren. Zie ook punt 41
16	Risicomanagement	De opdrachtnemer dient risico's op systematische wijze te identificeren, te kwantificeren, restrisico's op systematische wijze te kwantificeren, registreren en te actualiseren in een risicodossier.
17	Risicomanagement	De opdrachtnemer dient risico's die door de opdrachtgever zijn aangedragen op gelijke wijze af te handelen als de risico's die door de opdrachtnemer zijn geïdentificeerd.
18	Realiseren	De Opdrachtnemer dient te waarborgen dat het ontwerp/ plan op beheerste, expliciete en transparante wijze wordt uitgevoerd en dat de documentatie van de gerealiseerde werkzaamheden op beheerste, expliciete en transparante wijze wordt vastgelegd in het digitaal dossier welke toegankelijk is voor de opdrachtgever.
19	Beheer op afstand	Het afhandelen van intercomoproepen volgens aanvullende eisen genoemd in bijlage intercomoproepen meldkamer
20	Beheer op afstand	Oproepen worden binnen 15 seconden beantwoord. Dit wordt aangetoond in de op te stellen rapportage.
21	Beheer op afstand	Centralisten van de meldkamer zijn op de hoogte van de plaatselijke situatie.
22	Beheer op afstand	Het PMS is op afstand te bedienen. Centralisten kennen het PMS en weten basis handelingen zoals het aansturen van onderdelen uit te voeren.

23	Beheer op afstand	De verbindingen aan de kant van de meldkamer hebben uptime van 99,99%. Dit wordt aangetoond in de rapportage. Uptime wordt beoordeeld voor zover deze binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer valt.	
24	Schoonmaak	Dagelijks	Sporadisch spinrag aanwezig. Maximaal 2 gevallen per 10 m ²
25	Schoonmaak	Dagelijks	Parkeeroppervlak wordt altijd als schoon ervaren. Hooguit treft men boomblad of een enkel stuk zwerfvuil aan.
26	Schoonmaak	Dagelijks	Aan het eind van dag dient eventuele olie en- of brandstof verwijderd en afgevoerd te worden.
27	Schoonmaak	Dagelijks	Loge(s) hanteren clean desk policy en voldoen qua onderhoud/ schoonmaak aan de standaard van een kantoorruimte
28	Schoonmaak	Dagelijks	Trappenhuisen zijn schoon en worden gecontroleerd.
29	Schoonmaak	Dagelijks	Hellingbaan wordt altijd als schoon ervaren. Hooguit treft men boomblad of een enkel stuk zwerfvuil aan. Sneeuw conform vloeren
30	Schoonmaak	Dagelijks	Alle parkeerapparatuur is schoon en vrij van stickers en graffiti. Ook de omgeving van 5 m ² rondom de apparatuur wordt schoon en vrij van zwerfvuil, kaartjes en bonnetjes gehouden.
31	Schoonmaak	Dagelijks	Prullenbakken zijn nooit meer dan half vol. Het gebied van 2m ² rondom de bakken is vrij van zwerfvuil.
32	Schoonmaak	Wekelijks	Liften worden schoongemaakt
33	Schoonmaak	Wekelijks	Deuren worden gereinigd.
34	Schoonmaak	Maandelijks	Tariefborden zijn schoon en alle informatie is leesbaar. Bij vandalisme wordt direct gecorrigeerd en eventueel gerapporteerd in geval van permanente schade.
35	Schoonmaak	Maandelijks	Graffiti en stickers worden verwijderd
36	Schoonmaak	Maandelijks	Bumperstrepen worden verwijderd door schoonmaak of bijschilderen
37	Schoonmaak	Maandelijks	Glas ca 131m2 wordt gewassen.
38	Schoonmaak	Maandelijks	Lijngoten worden schoon, gangbaar en functioneel gehouden.
39	Schoonmaak	Maandelijks	Zandfilters en kolken worden schoon, gangbaar en functioneel gehouden.
40	Logboek	<p>Digitaal logboek is vrij toegankelijk voor de opdrachtgever en hierin zijn de volgende actuele zaken te zien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actueel sleutelplan, ontruimingsplan, procedures, gebruiksaanwijzingen, technische schema's, onderhoudsvoorschriften en overige documentatie • Overzicht van alle gelogde storingen en klachten met de bijbehorende status, inclusief een omschrijving van de aard van de klachten en de wijze van afhandeling; <ul style="list-style-type: none"> ○ Datum en tijdstip constatering of melding van de storing. • Overzicht van het aantal calamiteiten met de status ervan, inclusief een omschrijving van de aard van de calamiteiten en de wijze van afhandeling. <ul style="list-style-type: none"> ○ Datum en tijdstip constatering of melding van de storing. • Het aantal handmatige openingen en redenen van openingen <ul style="list-style-type: none"> ○ Datum en tijdstip constatering of melding van de storing. • Controlerondes per parkeergarages <ul style="list-style-type: none"> ○ Datum en tijdstip met eventuele constatering of melding. • Het aantal storingen met de bijbehorende status <ul style="list-style-type: none"> ○ Aard van de storing ○ Datum en tijdstip constatering of melding van de storing. 	

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Datum en tijdstip constatering of melding van de derden (leveranciers) ○ Verwachte Datum en tijdstip dat de storing is afgehandeld.
41	Maand rapportage	De maandrapportage is uiterlijk op de vijfde werkdag na afloop van de voorgaande maand beschikbaar, met maximale uitloop van drie werkdagen. Zie bijlage voorbeeld maandrapportage.
42	Jaar rapportage	<p>De jaarrapportage is uiterlijk beschikbaar op 1 maart van het opvolgende kalenderjaar.</p> <p>De jaarrapportage bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoording van de activiteiten van afgelopen jaar; • De rapportage is gecontroleerd op juistheid en volledigheid gecontroleerde, parkeeropbrengsten. <p>Plan van aanpak voor vigerend jaar m.b.t. verbeterpunten en punten van aandacht.</p>