

Bijlage 1 Programma van Eisen

Levering, plaatsen en beheren nieuwe parkeerautomaten gemeente Emmen

Nr.	Klantperspectief
1	De parkeerautomaten biedt de parkeerder de mogelijkheid om parkeerrechten met een bepaalde duur af te nemen.
2	De parkeerautomaten moeten werken met kentekeninvoer. Alle mogelijke bestaande kentekens moeten kunnen worden ingevoerd, met een combinatie van de letters A t/m Z en de cijfers 0 t/m 9. De letters en cijfers staan in qwerty volgorde weergegeven.
3	De parkeerder wordt door middel van een informatiedisplay, met verlichting, geïnformeerd over het betaalproces. Het kleuren display is aanraakgevoelig en tenminste 9 inch groot.
4	Het informatiedisplay dient onder alle (weers)omstandigheden, zoals zoninval, regen en in donkere situaties, vanuit een hoek van 120 graden af te lezen te zijn.
5	Zonder tussenkomst van Opdrachtnemer dient het mogelijk te zijn voor Opdrachtgever om teksten te kunnen weergeven op het informatiedisplay, zoals een welkomstboodschap of een storingsmelding.
6	Op het informatiedisplay kunnen ten minste de betaaltijden en -tarieven worden weergegeven.
7	De parkeerautomaten laten op elk moment van de afhandeling van de betaling het tarief zien.
8	Het afbreken van de transactie dient op het informatiedisplay gemeld te worden.
9	Bij storing dient hiervan melding op het informatiedisplay te verschijnen.
10	De tekst van de parkeerautomaten is door de parkeerder in te stellen in het Nederlands, Engels, Frans of Duits. Na elke transactie gaat de instelling terug naar de Nederlandse taal.
11	De parkeerautomaten hebben in het informatiedisplay digitale knoppen voor kopen parkeertijd, bevestiging betaling en afbreking betaling.
12	De parkeerautomaten beschikken in het informatiedisplay over een "helpknop" die bij elke stap kan worden aangeroepen en die aanvullende informatie verstrekt.
13	De parkeerautomaten geven de mogelijkheid tot afgifte van dagkaarten.
14	De parkeerautomaten dienen voorzien te zijn van een multifunctionele en een door het Nederlandse bankwezen gecertificeerde kaartlezer, voorzien van een pinpad.
15	Bij gebruik van een bankpas moet deze bij het aanbieden in de kaartlezer zichtbaar en verwijderbaar te zijn.
16	De parkeerautomaten beschikken over een zogenaamde All-in-one betaalterminal. Naast contactrijke betalingen is het mogelijk contactloos te betalen. Dit op basis van "Tap & Go" -functie op basis van NFC-techniek.
17	De transactiesnelheid van de bankpas of ander "wearable met NFC-functionaliteit" dient van dusdanige aard te zijn, dat een transactie niet langer duurt dan 10 seconden. De betaaltransactie wordt pas afgerond na bevestiging door NPR (voorkomen geen registratie kenteken).
18	De betalingen aan de parkeerautomaat dienen te kunnen worden verricht middels bankpassen van Maestro, V PAY, Visa Debet en Debet Mastercard. Contante betalingen zijn op geen enkele wijze mogelijk.
19	De gecertificeerde kaartlezer kan na softwareaanpassingen ook creditkaartbetalingen en eventuele andere pasvormen accepteren.
20	Bij het indrukken van de afwaardeerknop dient onmiddellijk op het display het afgewaardeerde bedrag te komen staan.
21	De processor dient dermate snel te zijn dat "buffervorming" van afwaardeerhandelingen niet kan optreden.
22	Op het ticket dient tenminste huidige tijd, eindtijd, bedrag, datum, volgnummer, locatie en tijdsduur vermeld te staan. Opdrachtgever wil in de toekomst mogelijk overgaan tot het alleen nog verstrekken van een (digitale) kwitantie.
23	Het is instelbaar voor Opdrachtgever om geen ticket meer te verstrekken maar op verzoek van parkeerder alleen nog een (digitale) kwitantie te verstrekken.
24	De parkeerautomaten dienen in een zuilvormige uitvoering te worden geleverd. De behuizing is van aluminium of (roestvrij) staal. Een afbeelding van de te leveren automaat dient aan de offerte te worden toegevoegd.
25	Opdrachtgever bepaalt de kleurstelling van de parkeerautomaten. RAL 7021 is de minimale kleureis.
26	Het registreren van het kenteken in het Nationaal Parkeer Register (NPR) is onderdeel van het kopen van parkeertijd.
27	De parkeerautomaten worden voorzien van de verkoopnummers die Opdrachtgever benut voor het belparkeren. Het verkoopnummer dient op een afstand van 30 meter nog door de parkeerder te kunnen worden gelezen. Verkoopnummers worden aangeleverd door Opdrachtgever.
28	De automaat is voldoende verlicht om in de avonduren op een afstand van 30 meter nog zichtbaar te zijn voor parkeerders.
29	De parkeerautomaten zijn bedienbaar vanuit de normale positie van een gemiddeld persoon tussen 150 cm en 200 cm lang.

30	De parkeerautomaten zijn tevens bedienbaar door personen met een fysieke beperking, bijvoorbeeld bij het kopen van parkeerrecht vanuit een rolstoel.
-----------	--

Nr.	Veiligheid
31	De parkeerautomaten dienen te voldoen aan de vandaalbestendigheidsnorm IK-9. Een certificaat dient als bijlage bij de offerte te worden gevoegd.
32	De parkeerautomaten dienen een technische ruimte en een ruimte voor de stroomvoorziening (accu) te hebben, op basis van een uitvoering met zonnepaneel.
33	De parkeerautomaten dienen voorzien te zijn van voldoende fundering ten behoeve van de stabiliteit en voorkoming van verzakking (beton of staal). De parkeerautomaten staan stevig verankerd en zijn eenvoudig te verplaatsen. Bij het verzakken van een parkeerautomaat zorgt Opdrachtnemer voor herstel binnen twee weken. Indien Opdrachtnemer nalaat dit herstel binnen de gestelde termijn van twee weken uit te voeren, is Opdrachtgever gerechtigd het herstel door een derde partij te laten uitvoeren. De hieruit voortvloeiende kosten komen volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
34	De Opdrachtnemer zorgt voor het aanbrengen van bestrating rondom de parkeerautomaat na het plaatsen en installeren van een parkeerautomaat. Bij de SAT controleert Opdrachtgever of het straatwerk er naar behoren bijligt. Indien de bestrating niet voldoet (bijvoorbeeld bij verzakking, ongelijkheid of ondeugdelijke afwerking), wordt de oplevering niet geaccepteerd totdat het herstel heeft plaatsgevonden.
35	De parkeerautomaten dienen voorzien te zijn van een code voor toegang die vrij programmeerbaar is.
36	De card-reader gleuf dient afdoende afgeschermd te zijn tegen het instoppen van ongewenste materialen.
37	De elektronische geldstromen binnen de parkeerautomaten en de verdere verwerking hiervan dient zodanig beveiligd te zijn dat fraude onmogelijk is. ISAE 3402-II certificering is vereist en dient als bijlage bij de offerte te worden gevoegd.
38	Alle sloten moeten kunnen worden afgesloten met fysieke unieke sleutels.
39	De parkeerautomaten worden geleverd met vuurwerkbeschermkappen en SCM-gekeurde sloten. Alle kappen hebben een gelijk sluitend slot waarbij één sleutel alle vuurwerkbeschermkapsloten opent. Opdrachtgever plaatst zelf de vuurwerkbeschermkappen indien deze benodigd zijn.

Nr.	Duurzaamheid
40	De parkeerautomaten dienen van milieuvriendelijk materiaal te zijn gefabriceerd. Onderdelen van de parkeerautomaat zijn demontabel, herbruikbaar of recyclebaar. De coating veroorzaakt geen schadelijke uitloging.
41	De behuizing van de parkeerautomaten dienen voorzien te zijn van antigraffiti coating en voor de gehele technische levensduur van elke parkeerautomaat volledig corrosiebestendig te zijn.
42	De behuizing van de parkeerautomaten dienen hoogwaardig afgewerkt te zijn ten behoeve van een levensduur van tenminste 10 jaar.
43	De parkeerautomaten dienen te voldoen aan eisen omtrent geluidsbelasting tijdens de dag. Een geluidsbelasting gemeten aan de gevel van een gebouw mag maximaal 50 dB(A) bedragen.
44	De materialen van de parkeerautomaten dienen na afloop van de technische levensduur voor tenminste 50% hergebruikt te kunnen worden.

Nr.	Techniek
45	De te leveren parkeerautomaten, inclusief het bijbehorende beheersysteem, hardware en software, vormen een compleet en volledig operationeel en integraal systeem.
46	De automaten dienen te voldoen aan de NEN 3140 (normering voor veiligheid), de NEN1010 (installatie-eisen), de NEN-EN 12414:2020 (apparatuur voor de parkeercontrole van wegvoertuigen – Parkeerkaartautomaten – Technische en functionele eisen) en CE-normering. Certificeringen hiervoor dienen als bijlage bij de offerte te worden gevoegd.
47	De parkeerautomaten moeten kunnen worden aangesloten op het laagspanningsnet, waarbij in elke automaat voldoende ruimte is voor deze aansluiting. Niet alle parkeerautomaten zullen op het laagspanningsnet aangesloten worden. Dit is onder andere afhankelijk van de positie van de automaat. Na definitieve gunning bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer welke automaten op het laagspanningsnet aangesloten moeten worden. Opdrachtnemer verzorgt de coördinatie van het aansluiten, de netbeheerder zal de aansluiting realiseren.
48	De parkeerautomaten en het bijbehorende beheersysteem moeten gesynchroniseerd zijn met een tijdbron gebaseerd op atoomtijd. Automatisch schakelt de tijd van zomer- naar wintertijd en vice versa.

49	De werking van de parkeerautomaat moet bestand zijn tegen temperatuur verschillen van min 25°C en plus 40°C en tegen vochtigheid.
50	De werking van de parkeerautomaten mag niet verstoord worden door elektrische of magnetische velden.
51	Het toepassen van een verwarming is geen eis. Indien Opdrachtnemer dit noodzakelijk acht, dient deze zonder afscheiding in dezelfde ruimte van de onderdelen bevestigd te zijn.
52	Het printen van de ticket of kwitantie dient door middel van een thermische printer te geschieden, die bedrijfszeker is in het Nederlandse klimaat.
53	Tickets of ticketkokers mogen niet statisch worden. De tickets dienen onder alle omstandigheden door te vallen.
54	De automaten moeten na betaling een thermisch geprint parkeerticket leveren. Er dienen minimaal 4.000 tickets per ticketrol beschikbaar te zijn.
55	Op de tickets, bedrukt in een tweekleuren opdruk, dienen aan zowel de voor- als achterzijde een uniek nummer vermeld te staan.
56	Tickets dienen minimaal 70 millimeter breed en 53 millimeter hoog te zijn.
57	Tickets dienen minimaal drie dagen goed leesbaar te zijn.
58	Het binnenwerk dient modulair opgebouwd te zijn. Het verwisselen van de printer, kaartlezer en processorboard dient eenvoudig te kunnen geschieden.
59	Teksten dienen in opdracht van Opdrachtgever door Opdrachtnemer vooraf te programmeren te zijn en voor een bepaalde datum door Opdrachtnemer klaargezet te kunnen worden. Tevens is het mogelijk dat Opdrachtgever dit zelfstandig kan uitvoeren.
60	Op ieder gewenst moment dient de tekst per parkeerautomaat in opdracht van Opdrachtgever door Opdrachtnemer gewijzigd te kunnen worden, door middel van invoeren platte tekst. Tevens is het mogelijk dat Opdrachtgever dit zelfstandig kan uitvoeren.
61	De parkeerautomaten moeten aangesloten worden op het in deze aanbesteding gevraagde beheer informatiesysteem. De communicatie van de automaten met het beheersysteem dient draadloos te zijn.
62	Indien de managementcentrale in storing is dienen de automaten stand-alone te kunnen werken waarbij de gegevensopslag gewaarborgd is. Indien de managementcentrale niet beschikbaar is, dienen de parkeerautomaten volledig stand-alone te functioneren. Hierbij worden alle relevante gegevens, waaronder transactie-, financiële en loggegevens, lokaal in de automaat opgeslagen. Deze gegevens dienen na herstel van de verbinding automatisch en volledig te worden gesynchroniseerd met de managementcentrale, zonder verlies van data.
63	De parkeerautomaten dienen te allen tijde beschikbaar te zijn voor het verrichten van parkeertransacties. Communicatie met de managementcentrale (backoffice), zoals het verzenden en ontvangen van gegevens, mag de beschikbaarheid en werking van de automaat niet beïnvloeden.
64	Na betaling met een bankpas of ander "wearable" geschiedt het afstorten online.
65	Functie/betekenis van knoppen in combinatie met scherm informatie dient aanpasbaar te zijn. Hierdoor kan de gebruikersinterface aangepast worden en later functionaliteiten toegevoegd te worden. De automaten bevatten geen fysieke gebruikersknoppen.
66	Minimaal 10 (tien) afzonderlijke tarieven/ parkeerrechten kunnen in opdracht van Opdrachtgever door Opdrachtnemer worden geprogrammeerd. Tevens is het mogelijk dat Opdrachtgever dit zelfstandig kan programmeren.
67	De minimale beschikbaarheid van de parkeerautomaten dient 99% per maand te zijn tijdens de tijden van betaald parkeren. Een parkeerautomaat wordt als 'niet beschikbaar' beschouwd als er geen parkeertransactie kan worden gestart en voltooid. Van deze beschikbaarheid is uitval door vandalisme of braak uitgezonderd.
68	De parkeerautomaten dienen gekoppeld te worden met het Nationaal Parkeer Register. De handhavers van Opdrachtgever vragen de geregistreerde kentekens op met hun handhelds.
69	Alle parkeerautomaten dienen middels 4G of 5G te communiceren met het beheer managementsysteem en betalingssystemen.
70	De parkeerautomaten dienen 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.
71	Voorafgaand aan de levering wordt bij Opdrachtnemer een Factory Acceptance Test (FAT) uitgevoerd om te controleren of de parkeerautomaten aan de eisen voldoen. Bij de goedkeuring van Opdrachtgever van de FAT kan overgegaan worden op de plaatsing van de parkeerautomaten. Na plaatsing vindt per automaat een Site Acceptance Test (SAT) plaats. Oplevering volgt na succesvolle afronding van de SAT.

Nr.	Onderhoud
72	Binnen een maand na definitieve gunning dient Opdrachtnemer een gedetailleerde omschrijving te verstrekken van alle periodieke onderhoudswerkzaamheden die nodig zijn om de parkeerautomaten optimaal te laten functioneren.
73	Inschrijver biedt een tarief aan voor jaarlijks preventief tweedelijnsonderhoud. In het prijzenblad is een jaarlijks bedrag vermeld voor de uitvoering van preventief tweedelijnsonderhoud evenals een uurtarief voor correctief onderhoud. Alle materialen worden tegen verrekenbare prijzen geleverd met uitzondering van vervangingen binnen de garantietermijn.
74	Er geldt een garantieperiode van 2 jaar per geleverde parkeerautomaat en randapparatuur. Als er onderdelen bij een parkeerautomaat worden vervangen voor nieuwe onderdelen dan geldt er voor de nieuwe onderdelen een nieuwe garantietermijn van 2 jaar.
75	<p>Opdrachtgever belegt het eerstelijnsonderhoud bij de Handhaving van Opdrachtgever. Dit betekent dat de Handhaving verantwoordelijk is voor de volgende werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitvoeren klein onderhoud. - Reinigen van de thermische printkop gelijktijdig met het (tijdig) wisselen van de ticketrol. - Controleren van de stroomvoorziening in het geval van een accu, of de stroomvoorziening 230 Volt inclusief aardlekschakelaar. - Verwijderen van obstakels en vuil. - Analyseren van systeemstoringen. - Op verzoek van Opdrachtnemer ondersteuning bieden door middel van testen, resets, observaties et cetera. - Het schoonmaken van de parkeerautomaten. - Indien mogelijk, het vervangen van modulaire onderdelen. - Storingen melden aan Opdrachtnemer.
76	<p>Opdrachtnemer dient verantwoordelijk te zijn voor al het overige tweedelijnsonderhoud (wat buiten het eerstelijnsonderhoud valt), inclusief, maar niet beperkt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het verhelpen van storingen, bijvoorbeeld door het vervangen van complexe modulaire onderdelen. - Het updaten van software. - Het aannemen en afhandelen van telefoontjes conform afgesproken tijden, zijnde binnen 8 werkuren softwarematig en binnen 16 werkuren voor hardware/oplossingen ter plaatse. - Het aanbieden workarounds indien deze benodigd zijn. <p>Opdrachtnemer dient deze taken correct en tijdig uit te voeren om de continuïteit van het systeem, en daarmee de dienstverlening van Opdrachtgever voor de klanten, te waarborgen.</p>
77	Opdrachtnemer verzorgt een fysieke training in Emmen voor de medewerkers van de Handhaving van Opdrachtgever die het eerstelijnsonderhoud gaan uitvoeren. Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst meerdere trainingen afnemen.

Nr.	Informatie
78	De parkeerautomaten dienen de gebruikte betaalwijze te administreren.
79	Vanuit de parkeerautomaten dienen realtime zowel alle soorten foutmeldingen alsmede alle relevante data naar het beheersysteem verstuurd te worden.
80	Meldingen dienen aan Opdrachtgever per mail en/of SMS en/of Whatsapp bericht te worden gegeven bij: minimum tickets, geen tickets, technische storingen, inbraakpogingen en openen van deuren in de automaten.
81	Het afbreken van de transactie dient geregistreerd te worden en in het beheersysteem opvraagbaar te zijn.
82	De parkeerautomaten dienen vast te leggen welke handelingen wanneer door personeel van Opdrachtgever of Opdrachtnemer verricht zijn aan de automaat.
83	Alle documentatie met betrekking tot de parkeerautomaten en bijbehorende ICT-toepassingen zijn Nederlandstalig.
84	Bij een storing dient de laatst geprogrammeerde informatie bewaard te blijven.

Nr.	Beheermanagementsysteem
85	Alle parkeerautomaten dienen via één beheermanagementsysteem benaderbaar te zijn.
86	Het beheermanagementsysteem heeft geen beperkingen met het aantal automaten wat hierop aangesloten kan worden.

87	Het beheermanagementsysteem is voor Opdrachtnemer instelbaar qua bevoegdheden.
88	Het beheermanagementsysteem dient geheel in de Nederlandse taal te werken.
89	Het beheermanagementsysteem dient op meerdere locaties tegelijkertijd benaderbaar te zijn.
90	Het beheermanagementsysteem dient informatie te kunnen aanleveren waarop te zien is wat de bezetting is op basis van betaalde rechten ten behoeve van dynamische parkeerwijziging.
91	Alleen een medewerker van Opdrachtgever met de rol supervisor is gerechtigd wijzigingen door te geven en wijzigingen in lay-out aan te brengen.
92	De database bevat de informatie van tenminste 24 achterliggende maanden.
93	Vanuit het achterliggen beheermanagementsysteem dient het voor Opdrachtgever mogelijk te zijn om alle instellingen in de parkeerautomaten te wijzigen.
94	Alle gegevens dienen bewaard te blijven en zijn eigendom van Opdrachtgever. Er mogen nooit gegevens zonder toestemming van Opdrachtgever anders gebruikt worden.
95	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een back-up procedure. Back-ups moeten worden opgeslagen binnen de EER.
96	Alle storings van Opdrachtgever en alle handelingen door personeel van Opdrachtgever dienen geregistreerd te kunnen worden in het beheermanagementsysteem.
97	Het collecteren van de opbrengsten met een bankpas dient online plaats te vinden via het beheermanagementsysteem.
98	Opdrachtgever kan zelf bepalen welke storings worden doorgestuurd, naar welke ontvangers en via welk kanaal (sms en/of e-mail). Het beheermanagementsysteem moet die meldingen vervolgens automatisch versturen volgens de ingestelde voorkeuren.
99	Het beheermanagementsysteem dient stand-alone minimaal over 5 dagen de volgende informatie te kunnen genereren: actuele status en -storings, historie, financiële informatie aangaande betalingen en alle overige handelingen.
100	Er dient op automaatniveau rapporten gegeneerd te kunnen worden. Minimaal informatie uit het rapport is: storings, alarmmeldingen (technisch en veiligheid), verkochte parkeeruren per uur/dag, opbrengst per uur/dag, aantal en type betaalhandelingen, verkochte kaarttypen.
101	Er dienen vergelijkingen ten opzichte van voorgaande jaren naast elkaar gerapporteerd te kunnen worden.
102	Er dient op eenvoudige wijze geëxporteerd te kunnen worden naar elk bestandsformaat van MS Office Pakket.
103	De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en af te sluiten verwerkersovereenkomst worden nageleefd.

Nr.	Security en Privacy
104	Opdrachtnemer voldoet aan ISO/IEC 27017 bij gebruik cloudfuncties.
105	Opdrachtnemer voldoet aan ISO/IEC 27018 voor bescherming persoonsgegevens in cloud.
106	De betaaloplossing van Opdrachtnemer moet PCI-DSS compliant zijn.
107	Alle gegevens worden uitsluitend binnen de EU opgeslagen (inclusief backup en bij failovers). De parkeerautomaten dienen minimaal 1 keer per 24 uur een back-up te maken en te versturen naar het beheermanagementsysteem.
108	Communicatie tussen parkeerautomaat en backend versleuteld via minimaal TLS 1.3.
109	Data wordt onveranderbaar opgeslagen of cryptografisch beschermd zowel in rust als in beweging.
110	De parkeerautomaten zijn voorzien van secure boot en versleutelde opslag.
111	Multi-factorauthenticatie (MFA) is verplicht voor alle gebruikers, beheerders en externe toegang inclusief role-based access control.
112	Het beheermanagementsysteem van Opdrachtnemer ondersteunt SSO via Entra ID.
113	Security patches worden binnen 14 dagen toegepast.
114	Firmware-updates kunnen op afstand worden uitgevoerd (OTA).
115	Beveiligingsincidenten moeten binnen 24 uur gemeld worden aan Opdrachtgever.
116	Opdrachtnemer organiseert jaarlijks een verplichte onafhankelijke penetratietest.
117	Opdrachtnemer levert BCP en DRP met RTO ≤ 4 uur en RPO ≤ 1 uur.
118	Opdrachtnemer beschikt over een getest Business Continuity- en Disaster Recovery Plan (incl. testresultaten < 12 mnd).
119	Backups worden versleuteld opgeslagen.
120	De parkeerautomaten verwerken uitsluitend de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • kenteken van het voertuig • datum en tijdstip van de parkeeractie • parkeerlocatie of -zone • betaalde parkeerduur • betaalwijze (pin of contactloos; zonder opslag van volledige betaal- of kaartgegevens)

Nr.	Contractmanagement
121	Eens per kwartaal vindt er overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever plaats. In dit overleg geeft Opdrachtnemer een toelichting aan Opdrachtgever over storingsen, opvolging, beschikbaarheid, en informatie over transacties en inkomsten uit de parkeerautomaten, en indien aan de orde bijzondere onderwerpen en verbeterpunten. Er kan buiten dit regulier overleg vaker een overleg plaatsvinden indien hier noodzaak voor is.
122	Opdrachtgever krijgt de beschikking over een centraal communicatiepunt bij Opdrachtnemer voor het melden van incidenten, vragen en wijzigingsverzoeken. Een melding moet kunnen worden gemaakt op werkdagen tussen 08:00 – 17:00. Opdrachtnemer kan alleen benaderd worden door geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever. Het aanspreekpunt van Opdrachtnemer is voor alle operationele dienstverlening en is verantwoordelijk voor het aannemen, registreren en routeren van meldingen. Ook de voortgangsbewaking, het tussentijds informeren van de melder, het afmelden en sluiten van meldingen behoort tot het takenpakket van de Servicedesk van Leverancier.
123	Opdrachtgever heeft zelf intern een eerste lijnvoorziening ingericht voor meldingen door gebruikers.
124	Leverancier voorziet in een ticketsysteem voor het registreren/afhandelen van incidenten en meldingen. Opdrachtgever heeft inzage in de registraties in het ticketsysteem.
125	Meldingen worden in overleg met Opdrachtnemer geprioriteerd. Prioriteit van het herstellen van een verstoring wordt op basis van impact vastgesteld. De impact bestaat uit de mate van verstoring van het aantal getroffen gebruikers. Onderaan dit document staat drie tabellen met de mate van verstoring, de prioriteit en de reactie- en oplostijden. Hieraan dient Opdrachtnemer zich te houden gedurende de looptijd van de overeenkomst.
126	Opdrachtnemer dient zich aan de reactie- en oplostijden te houden gedurende de looptijd van de overeenkomst. Omdat Opdrachtgever net als Opdrachtnemer een dienstverlenende organisatie is, raken verstoringen in de producten van Opdrachtnemer ook externe klanten van Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer in een tijdsbestek van 3 maanden meer dan driemaal niet voldoet aan de reactie- en oplostijden, of indien er bij een parkeerautomaat niet de 99% beschikbaarheid per maand wordt gehaald, zorgt Opdrachtnemer voor een verbeterplan met voorstellen om de dienstverlening te kunnen verbeteren en te garanderen voor Opdrachtgever.

Nr.	Facturatie
127	<p>Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de totaalprijs van de levering van de parkeerautomaten per fase betalen volgens de volgende factureringstermijnen:</p> <p>Bij aanvang opdracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60% van de totaalprijs gemoeid met de levering, installatie en bedrijfsklare oplevering van de parkeerautomaten • 40% van de totaalprijs gemoeid met de levering, installatie en bedrijfsklare oplevering van de parkeerautomaten na de SAT van alle parkeerautomaten.
128	<p>Opdrachtgever zal aan Opdrachtnemer de facturen ten behoeve van het jaarlijkse onderhoud als volgt betalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% na 1 maand van de aanvang de onderhoudsperiode
129	<p>Opdrachtgever zal aan Opdrachtnemer de facturen ten behoeve van het onderhoud als volgt betalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% binnen 30 dagen na ontvangst van de betreffende factuur.

Mate van verstoring	
Weinig verstoring	Het werken met het product/de dienst wordt in zeer beperkte mate belemmerd. Vrijwel alle diensten/funcities zijn beschikbaar voor Opdrachtgever en diens medewerkers of klanten. Er is sprake van lichte verstoringen die de reguliere werkprocessen of dienstverlening aan klanten van Opdrachtgever niet belemmeren.
Beperkte verstoring	Het werken met het product/de dienst wordt enigszins belemmerd. De meeste funcities/diensten zijn beschikbaar voor Opdrachtgever en diens medewerkers of klanten, maar een aantal functioneert niet op reguliere wijze (iets langere responstijden (enkele extra seconden), simpele workaround vereist enz.).
Veel verstoring	Het werken met het product/de dienst wordt redelijk belemmerd. Een behoorlijk aantal funcities/diensten zijn weliswaar beschikbaar voor Opdrachtgever en diens medewerkers of klanten, maar niet op reguliere wijze (bijvoorbeeld lange systeem-responstijden, lastige workaround enz.).
Volledige verstoring	Het werken met het product/dienst wordt ernstig belemmerd of is onmogelijk. De diensten of een substantieel deel ervan, is/zijn niet beschikbaar voor Opdrachtgever en diens medewerkers of klanten.

Mate van prioritering				
Aantal (indirect) getroffen gebruikers)	Weinig verstoring	Beperkte verstoring	Veel verstoring	Volledige verstoring
1 tot 10	Laag	Laag	Middel	Hoog
10 tot 50	Laag	Laag	Hoog	Hoog
50 tot 100	Laag	Middel	Hoog	Hoog
>100	Laag	Middel	Hoog	Hoog

Prioritering	Maximale reactietijd	Maximale hersteltijd
Laag	8 uren vanaf melding	14 werkdagen vanaf melding
Middel	4 uren vanaf melding	16 uren vanaf melding
Hoog	1 uur vanaf melding	8 uren vanaf melding