

Nota van Inlichtingen 2 gemeente Almelo Parkeerautomaten Z/26/ 264047

Begin Nota van Inlichtingen:

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Aanbestedingsleidraad				
1.	21	6.6	U schrijft "Dienstverlening/SLA Opdrachtgever wenst een leverancier te contracteren met uitstekende dienstverlening, welke de gemeente Almelo zo maximaal mogelijk ontzorgt. De beantwoording dient minimaal de volgende aspecten te bevatten: Geruisloze vervanging van de parkeerautomaten (denk daarbij aan: aansluiting op het Parkeerbeheersysteem, koppeling met banken, etc.)". Welk parkeerbeheersysteem bedoelt u hier? Het systeem van de leverancier of uw backofficesysteem?	De aanbestedende dienst doet de aanname dat u met deze vraag bedoeld het huidige systeem. Dit is Flowbird van TMC Mocht u deze vraag anders hebben bedoeld. Wilt u dit dan aangeven in de 3 ^e NvI.
2.		Bijlage SROI	Kan de aanbestedende dienst bevestigen welk percentage of welke waarde van de opdracht als SROI-verplichting geldt? In de huidige stukken is de concrete omvang van de verplichting niet eenduidig ingevuld. Indien 5% wordt bedoeld, verzoeken wij dit expliciet te bevestigen en in de contractstukken op te nemen.	De aanbestedende dienst bedoeld 2%.
Bijlage 1. Programma van Eisen				
3.			Het PvE verlangt een werkende koppeling met Monit. Kan de aanbestedende dienst aangeven welke Monit-versie en interface/API van toepassing zijn, welke technische documentatie beschikbaar is, wie verantwoordelijk is voor eventuele licenties en of vóór inschrijving of implementatie een testomgeving beschikbaar wordt gesteld?	Het PvE (E36) vereist een werkende koppeling met het dashboardingplatform Monit, waarbij realisatie, inrichting en instandhouding volledig voor rekening en risico van opdrachtnemer komen. Ten aanzien van uw specifieke vragen geldt het volgende: Monit versie V2 14.8 Technische documentatie over de vereiste datastructuur en koppelmethode van Monit wordt separaat beschikbaar gesteld aan de gegunde partij. Eventuele licentiekosten voor het gebruik van Monit zelf zijn voor rekening van de gemeente Almelo; de kosten voor het realiseren en onderhouden van de koppeling zijn conform E36 voor rekening van opdrachtnemer. Een testomgeving voor Monit wordt beschikbaar gesteld; dit wordt nader gecommuniceerd na gunning, in overleg met de projectleider (conform E83).

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
4.	1	E2	Welke gronden gelden voor de beëindiging van de overeenkomst en welk kader stelt u voor de proefperiode?	Restpunten worden vastgelegd in een opleverprotocol en de eindoplevering volgt pas nadat deze zijn opgelost en de installatie minimaal 2 aaneengesloten weken probleemloos heeft gefunctioneerd. Overschrijding van deze 3-maandentermijn moet schriftelijk worden gemotiveerd en door De aanbestedende dienst worden goedgekeurd. Bij structurele overschrijding van deze termijn kan De aanbestedende dienst, naast de reguliere beëindigingsgronden, aanvullende maatregelen overwegen tot en met ontbinding van de overeenkomst.
5.		E5	Kan de Aanbestedende Dienst nader specificeren aan welke inhoudelijke eisen het in E5 bedoelde calamiteitenplan moet voldoen, welke scenario's minimaal moeten worden afgedekt en op welk moment dit plan moet worden aangeleverd?	Inhoudelijke eisen aan het calamiteitenplan De Aanbestedende dienst kan aangeven dat het plan in ieder geval het volgende moet bevatten: • Een beschrijving van de organisatie en verantwoordelijkheden tijdens een calamiteit (wie neemt de regie, escalatielijnen, contactpersonen 24/7 bereikbaar) • Maximale hersteltijden (RTO) en acceptabele uitvaltijd per type storing • Communicatieprotocol naar de AD, parkeerders en eventueel toezichthouders • Herstelprocedure en evaluatie/nazorg na afloop van de calamiteit Minimaal af te dekken scenario's Denk aan: • Totale uitval van het automatenstelsel (stroom, GSM netwerk) • Uitval van betaalverkeer/PIN-verbindingen • Fysieke schade aan automaten (vandalisme, brand, wateroverlast) • Cyberincidenten/hacking • Uitval van de leverancier zelf (bijv. faillissement, personeelstekort)

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
6.		E12	E12 verlangt minimaal IP44, met een uitzondering voor onder meer kaartsleuven en kwitantieprinters. Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe de beschermingsklasse van de totale parkeerautomaat wordt beoordeeld en of een uitvoering met uitsluitend contactloze betaling en/of zonder printer, die daardoor een hogere totale beschermingsklasse kan behalen, als gelijkwaardig of beter wordt geaccepteerd?	Gebruikelijke systematiek: - De IP-classificatie wordt beoordeeld op het niveau van de gehele behuizing/kast als samengesteld product, niet per afzonderlijk onderdeel. - Uitgezonderd zijn expliciet de openingen die functioneel niet volledig af te dichten zijn (kaartsleuf, printeruitwerp), omdat deze door hun aard een fysieke doorgang naar buiten vereisen.
7.		E13	Kan de aanbestedende dienst per locatie aangeven of de nieuwe parkeerautomaat op een vaste 230V-aansluiting dan wel op zonne-energie moet functioneren? Indien beide varianten voorkomen, verzoeken wij de aanbestedende dienst de verdeling over de 16 locaties expliciet aan te geven.	Voor alle 16 locaties geldt dat de nieuw te plaatsen parkeerautomaten worden aangesloten op een vaste 230V-netvoeding. Een uitvoering op zonne-energie is voor geen van de locaties van toepassing; een verdeling tussen beide varianten is derhalve niet aan de orde.
8.		E14	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de definitieve positionering en oriëntatie van de parkeerautomaten in overleg met opdrachtnemer wordt vastgesteld, mede in verband met de technische randvoorwaarden voor eventuele solar-uitvoering, bereikbaarheid voor onderhoud en de zichtbaarheid van de automaat?	Ja, de aanbestedende dienst bevestigt dat de definitieve positionering en oriëntatie van de parkeerautomaten in overleg met opdrachtnemer wordt vastgesteld. Dit sluit aan bij E83 (afstemming planning met de projectleider van de gemeente Almelo) en E14 (goede bereikbaarheid en toegankelijkheid voor monteurs). Aangezien alle 16 nieuwe automaten op een vaste 230V-netvoeding worden aangesloten, zijn technische randvoorwaarden voor een solar-uitvoering niet van toepassing. Bij de definitieve positionering wordt wel rekening gehouden met de overige genoemde aspecten, te weten de bereikbaarheid voor onderhoud (conform E14) en de zichtbaarheid van de automaat voor de gebruiker.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
9.		E22	E19 verlangt een quartz-gestuurde klokeenheid, terwijl E22 verlangt dat alle automaten via internet worden gesynchroniseerd conform het DCF77-tijdsignaal. Kan de aanbestedende dienst toelichten welke functionele eis leidend is? Is tijdsynchronisatie via een centrale internet-tijdbron (bijvoorbeeld NTP), inclusief automatische zomer-/wintertijd, toegestaan als gelijkwaardige oplossing zonder afzonderlijke DCF77-ontvanger?	Ja, tijdsynchronisatie via een centrale internet-tijdbron (NTP) is toegestaan als gelijkwaardige oplossing, mits deze een nauwkeurigheid en betrouwbaarheid biedt die functioneel gelijkwaardig is aan het DCF77-tijdsignaal, inclusief correcte automatische zomer-/wintertijdschakeling. Een afzonderlijke DCF77-radio-ontvanger is niet vereist. De in E19 genoemde quartz-gestuurde klokeenheid betreft de lokale tijd klok van de automaat, die dient als basis voor tijdregistratie tussen synchronisatiemomenten door en bij tijdelijk verlies van connectiviteit; deze eis staat los van en is niet in strijd met de synchronisatiemethode van E22.
10.	5	E39	In deze eis schrijft u "De parkeerautomaten dienen voorzien te zijn van een betrouwbare printmodule voor het afdrukken van parkeertickets en kwitanties". U vraagt om "cashless parkeerautomaten" (leidraad 2.1 en eis 41), staat u derhalve open voor een geheel papierloze oplossing waarbij tickets en kwitanties digitaal worden verstrekt? Vanuit onze ervaring blijkt namelijk dat de meeste gemeenten overstappen naar geheel papierloos functioneren.	De eis in E41 tot een cashless uitvoering betreft uitsluitend de betaalwijze (geen muntgeldverwerking) en staat los van de wijze van ticket- of kwitantieverstreking. E39 schrijft vooralsnog een fysieke printmodule voor. De aanbestedende dienst staat open voor een papierloze oplossing waarbij het parkeerticket en de kwitantie digitaal worden verstrekt (bijvoorbeeld per e-mail, sms, of via een link/QR-code), mits deze oplossing functioneel gelijkwaardig is aan een fysiek ticket, te weten: 1. de gebruiker direct en zonder noodzaak van een smartphone-app of eigen internetverbinding een bewijs van betaling kan raadplegen of ontvangen; 2. handhavers ter plaatse het parkeerrecht kunnen verifiëren zonder afhankelijk te zijn van de digitale bevestiging bij de gebruiker zelf — hetgeen reeds wordt geborgd via de koppeling met het Nationaal Parkeer Register (E122/E123); 3. een kwitantie/bewijs van betaling op verzoek alsnog raadpleegbaar of opvraagbaar is, bijvoorbeeld via het display van de automaat of een gemeentelijk portaal. Inschrijvers die een volledig papierloze oplossing aanbieden, dienen dit expliciet te onderbouwen in hun inschrijving, met een toelichting op de wijze waarop aan bovenstaande functionele gelijkwaardigheid wordt voldaan.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
11.		E26,E29, E98, E1116	Begrijpen wij het juist dat schade als gevolg van vandalisme wordt aangemerkt als schade in de zin van E98, zodat de kosten van onderzoek, onderdelen, arbeid en herstel niet binnen de vaste prijs van het service- en onderhoudscontract vallen en afzonderlijk aan de aanbestedende dienst mogen worden doorberekend? En kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de volledige uitvalduur als gevolg van vandalisme, inclusief de tijd voor beoordeling, opdrachtverlening, levering van onderdelen en definitief herstel, buiten de beschikbaarheidsberekening van E28 tot en met E30 valt?	Vandalisme wordt in beginsel aangemerkt als schade in de zin van E98, zodat de kosten van onderzoek, onderdelen, arbeid en herstel afzonderlijk aan De aanbestedende dienst mogen worden doorberekend. Deze kwalificatie is echter niet automatisch: conform E116 dient opdrachtnemer aan te tonen dat sprake is van vandalisme, via de daarvoor geldende gezamenlijke beoordelingsprocedure. Bij dispuut hierover geldt dat de bewijslast bij opdrachtnemer ligt en dat bij aanhoudend verschil van inzicht een onafhankelijke derde wordt ingeschakeld. Ten aanzien van de beschikbaarheidsberekening bevestigt De aanbestedende dienst dat de volledige uitvalduur als gevolg van (aantoonbaar) vandalisme , inclusief de tijd benodigd voor beoordeling, opdrachtverlening, levering van onderdelen en definitief herstel — buiten de berekening van de beschikbaarheidseis van E28 tot en met E30 valt, conform de uitsluiting in E29 onder (f). Dit laat onverlet dat opdrachtnemer, ongeacht de kostentoerekening, gehouden blijft aan de reguliere responstijden voor een noodreparatie, zoals vastgelegd in E97/E98.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
12.		E28	De eis dat iedere parkeerautomaat afzonderlijk gedurende de reguleringstijden een beschikbaarheid van minimaal 99% moet behalen, achten wij niet realistisch. Een enkele storing kan er immers al toe leiden dat een individuele automaat op maandbasis onder deze grens uitkomt, zonder dat de beschikbaarheid van de dienstverlening als geheel wezenlijk wordt aangetast. Is de aanbestedende dienst bereid deze eis aan te passen, zodat de beschikbaarheid van minimaal 99% wordt gemeten over het volledige areaal aan parkeerautomaten gedurende de reguleringstijden, in plaats van per individuele parkeerautomaat? Daarmee ontstaat naar onze mening een beter meetbare en representatievere indicator voor de feitelijke beschikbaarheid van de dienstverlening.	De aanbestedende dienst handhaaft de eis dat de beschikbaarheidsnorm van 99% per individuele parkeerautomaat wordt gemeten en gerapporteerd, zoals vastgelegd in E28 en nader uitgewerkt in E106 en E113. Deze keuze is bewust: het beschikbaarheids- en malussysteem is opgebouwd om ook lokale, herhaalde uitval op een specifieke locatie zichtbaar te maken en te corrigeren, ongeacht de gemiddelde prestatie van het areaal als geheel. Een areaal gebaseerde meting zou dit lokale sturingsmechanisme wegnemen en het risico met zich meebrengen dat structurele problemen bij individuele locaties onvoldoende zichtbaar worden binnen een totaalgemiddelde. De aanbestedende dienst onderkent dat een enkele storing op maandbasis een relatief grote impact kan hebben op het percentage van één automaat. Om die reden is in E29 reeds voorzien in een aantal uitsluitingsgronden (zoals uitval door providers, bank, database, vandalisme en foutieve handelingen van opdrachtgever) die niet aan opdrachtnemer worden toegerekend, en biedt E113 een gedifferentieerde malus-schaal in plaats van een harde alles-of-niets-norm. De eis blijft daarmee ongewijzigd gehandhaafd op het niveau van de individuele parkeerautomaat.
13.	7	E50	In deze eis spreekt u van een acquirer. Kunt u het volgende verduidelijken? - Is het toegestaan om transactiekosten apart, op welke wijze dan ook, in rekening te brengen? Ook wanneer deze kosten door een derde (de financiële instelling) in rekening worden gebracht? - Zo ja, kunt u bevestigen dat inschrijvers de transactiekosten verbonden aan elke betaling van parkeerrecht mee dienen te nemen in de opgave van kosten op regel 30 van uw prijzenblad? - Zo niet, kan opdrachtgever verduidelijken op welke wijze kosten, samenhangend met de verwerking en afstorting van parkeeropbrengsten, waaronder eventuele transactiekosten of afdrachtskosten per betaling/transactie, worden meegenomen in de prijsbeoordeling?	De transacties worden door Gemeente Almelo geregeld.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
14.	7	E50	Kunt u inschrijvers voorzien van een prognose van het aantal te verwachten transacties per jaar (bijvoorbeeld over de periode 2023 t/m 2025)?	De hieronder genoemde aantallen zijn de aantallen op basis van de huidige 36 parkeerautomaten. Bij vervanging alsmede ook de afschaling van de parkeerautomaten is er in de nieuwe situatie die gaat ontstaan dus sprake van 17 automaten. • 2023 180.000 • 2024 172.000 • 2025 167.000 (bron Monit dashboard)
15.	7	E50	Kunt u toelichten in hoeverre waarde wordt gehecht aan de eenvoud en controleerbaarheid van de financiële keten rondom parkeeropbrengsten, bijvoorbeeld in situaties waarbij opbrengsten rechtstreeks op rekening van opdrachtgever worden afgestort zonder tussenkomst van een derdenrekening of externe verwerkingsconstructie?	De aanbestedende dienst hecht waarde aan een eenvoudige, transparante en goed controleerbare financiële keten rondom de verwerking en afstorting van parkeeropbrengsten. Omdat de verwerking van de omzetten via de gemeente zelf lopen is dit voor u niet van toepassing. Wel moet de omzetrapportage aansluiten met de ontvangen parkeergelden.
16.	3	E28 t/m 31 en E106	Beschikbaarheid en functioneren: in eisen 28 t/m 31 (en eis 113) spreekt u van 99% beschikbaarheid/ uptime. In eis 106 spreekt u van 99,5% uptime. Welke norm hanteert u?	De aanbestedende dienst bevestigt dat sprake is van een inconsistentie tussen E106 (99,5%) enerzijds en E28, E30, E31 en E113 (99,0%) anderzijds. De norm van 99,0% beschikbaarheid per individuele parkeerautomaat is leidend, aangezien deze aansluit bij de drempelwaarden van de malus-bepaling in E113 (98,0–99,0% en <98,0%). E106 wordt in die zin gecorrigeerd: de norm $\geq 99,5\%$ wordt gewijzigd in $\geq 99,0\%$, conform E28/E30/E31/E113. Daarnaast wordt de meetfrequentie geharmoniseerd: beschikbaarheid wordt per kalendermaand per automaat gemeten en gerapporteerd, conform E105, E106, E109 en E114, en niet per kwartaal zoals abusievelijk in E30 vermeld. E30 wordt dienovereenkomstig aangepast.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
17.	10 en 11	E97 en E112	U specificeert openingstijden van ma-vr 08:00-18:00 (eis 97) en een service window van maandag t/m zaterdag, 09:00-18:00 uur (eis 112). Welke is de juiste?	De aanbestedende dienst bevestigt dat sprake is van een discrepantie tussen E97 (ma-vr, 08:00-18:00 uur) en E112 (ma-za, 09:00-18:00 uur). Het servicevenster van maandag t/m zaterdag, 09:00-18:00 uur, zoals vastgelegd in E112, is leidend en geldt voor alle locaties. E97 wordt op dit punt dienovereenkomstig gecorrigeerd: de responstijd van maximaal 8 uur geldt binnen dit servicevenster (ma-za, 09:00-18:00 uur); buiten dit venster geldt herstel op de eerstvolgende dag binnen het servicevenster, binnen 8 uur na aanvang daarvan, met een maximale repaartijd van 48 uur. Het begrip "werkuren" in E111 wordt eveneens uitgelegd conform het servicevenster van E112 (ma-za, 09:00-18:00 uur).

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
18.	10 en 11	E97 en E111	In eis 97 spreekt u van een maximale repaartijd van 48 uur. Kunt u bevestigen dat u hier doelt op 1 ^{ste} lijns-storingen? In eis 111 spreekt u namelijk van een oplostermijn van ≤5 werkdagen voor 2 ^{de} lijns-storingen?	De aanbestedende dienst bevestigt dat de maximale repair tijd van 48 uur in E97 betrekking heeft op eerstelijns storingen, in lijn met de storingscategorie zoals nader uitgewerkt in E111. Ter verduidelijking van de onderlinge samenhang tussen E97 en E111 geldt de volgende, geharmoniseerde systematiek: • Eerstelijns storingen: oplostermijn van maximaal 16 werkuren na melding (E111), binnen het servicevenster van E112. De term "48 uur" in E97 wordt in dat licht gelezen als een naar kalendertijd omgerekend uiterste maximum en niet als een zelfstandige, aanvullende norm. • Tweedelijns of complexe storingen: oplostermijn van maximaal 5 werkdagen (E111); de 48-uursnorm van E97 is hierop niet van toepassing. • Structurele problemen (≥3 incidenten per automaat per 30 dagen): probleemanalyse binnen 10 werkdagen, inclusief herstelplan met mijlpalen (E111). Voor de volledigheid merkt De aanbestedende dienst op dat conform E99 het 1e-lijns onderhoud door medewerkers van De aanbestedende dienst zelf wordt uitgevoerd (na opleiding door opdrachtnemer), terwijl het 2e-lijns preventief onderhoud bij opdrachtnemer ligt (E100). De in E111 genoemde "eerstelijns storing" ziet op de oplostermijn voor correctief herstel door opdrachtnemer, en dient te worden onderscheiden van het in E99 bedoelde eerstelijns preventief onderhoud door De aanbestedende dienst. E97 en E111 worden op dit punt redactioneel op elkaar afgestemd in het definitieve programma van eisen.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
19.		E30	E30 bepaalt dat per kwartaal wordt vastgesteld of aan de beschikbaarheidseis van minimaal 99% wordt voldaan. E105 bepaalt echter dat de beschikbaarheid per automaat per kalendermaand wordt gemeten, terwijl E106 een afwijkende norm stelt van minimaal 99,5% per automaat per maand. Bij meting per individuele automaat en uitsluitend gedurende de betaald-parkeeruren betekent een beschikbaarheid van 99% dat per maand slechts circa twee uur uitval is toegestaan. Bij de in E106 genoemde beschikbaarheid van 99,5% is dit zelfs ongeveer één uur per maand. Eén reguliere storing kan daardoor al leiden tot het niet behalen van de maandnorm. Dit klemmt temeer omdat E97 een maximale reparatietijd van 48 uur toestaat. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken: welke beschikbaarheidsnorm geldt: 99% of 99,5%; welke meetperiode geldt: per kalendermaand of per kwartaal; hoe deze beschikbaarheidseis zich verhoudt tot de in E97 toegestane reparatietijd van maximaal 48 uur? Is de aanbestedende dienst bereid de eisen E30, E97, E105 en E106 met elkaar in overeenstemming te brengen en de beschikbaarheid over een langere periode en/of over het gehele areaal aan parkeerautomaten te meten, zodat een incidentele storing aan één automaat niet direct leidt tot het niet behalen van de beschikbaarheidseis? Dit vragen wij met name omdat het weinig zegt over de kwaliteit van het areaal. Iedere maand of ieder kwartaal zal er mogelijk een automaat of een onderdeel even niet beschikbaar zijn geweest. En de rest van de automaten staat op 100%. Wat zegt dat dan? De beschikbaarheid voor het hele park samen is een betere indicator en dan is ook een beschikbaarheid van 99,5% ambitieus, maar haalbaar.	De aanbestedende dienst bevestigt de door u gesignaleerde inconsistenties. De beschikbaarheidsnorm van 99,0% per individuele parkeerautomaat, zoals opgenomen in E28, E30, E31 en E113, is leidend; E106 wordt dienovereenkomstig gecorrigeerd van 99,5% naar 99,0%. De meetperiode is per kalendermaand, conform E105, E106, E109 en E114; E30 wordt op dit punt aangepast van "per kwartaal" naar "per kalendermaand". De aanbestedende dienst onderkent voorts dat de toegestane reparatietermijnen van E97/E111 zich, bij een 99,0%-norm gemeten binnen de reguleringstijden, moeilijk verhouden tot een enkele, binnen de norm afgehandelde storing. Om die reden zal De aanbestedende dienst de malus-bepaling van E113 zodanig aanscherpen dat een enkele storing die binnen de in E97/E111 toegestane respons- en reparatietermijn is verholpen, niet automatisch leidt tot een malus, ook indien de maandnorm van 99,0% daardoor niet wordt gehaald. Een malus wordt eerst toegepast bij structurele onder prestatie, bijvoorbeeld bij herhaalde overschrijding in opeenvolgende maanden of bij het niet naleven van de toegestane respons-/reparatietermijnen zelf, in lijn met de reeds bestaande structurele-probleemdefinitie van E107. De aanbestedende dienst handhaaft echter de meting per individuele parkeerautomaat (in plaats van over het gehele areaal), omdat dit noodzakelijk is om structureel onder presterende locaties te kunnen signaleren en corrigeren, ook wanneer het areaalgemiddelde op zichzelf ruim voldoende zou zijn. Wel zal De aanbestedende dienst, naast de per-automaat-rapportage, in de maandelijkse rapportage van E114 een areaalgemiddelde beschikbaarheid laten opnemen als aanvullende, informatieve indicator van de algehele kwaliteit van het park.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
20.		E31	E28 schrijft voor dat iedere parkeerautomaat afzonderlijk per kwartaal minimaal 99% volledig operationeel moet zijn. Volgens E31 hoeft ieder afzonderlijk onderdeel van de installatie eveneens slechts 99,0% van de tijd in bedrijf te zijn. Een parkeerautomaat bestaat uit meerdere onderdelen die allemaal noodzakelijk kunnen zijn voor het volledig functioneren van de automaat. Wanneer twee of meer van deze onderdelen ieder een beschikbaarheid van 99,0% hebben en de uitvalmomenten niet volledig samenvallen, kan de totale beschikbaarheid van de parkeerautomaat nooit 99% bedragen. Ter illustratie: bij twee noodzakelijke onderdelen met ieder een beschikbaarheid van 99,0% bedraagt de gecombineerde beschikbaarheid theoretisch circa 98,01%. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken hoe E28 en E31 zich tot elkaar verhouden en op welke wijze de beschikbaarheid wordt berekend? Is de aanbestedende dienst bereid deze eisen zodanig aan te passen dat zij onderling consistent en redelijkerwijs haalbaar zijn, bijvoorbeeld door E28 te meten over het volledige areaal parkeerautomaten in plaats van per afzonderlijke automaat en E31 te laten vervallen of passende beschikbaarheidspercentages per onderdeel vast te stellen?	De aanbestedende dienst bevestigt dat E28 en E31, indien gelezen als twee onafhankelijke en cumulatief geldende normen, wiskundig niet gelijktijdig haalbaar zijn zodra een parkeerautomaat uit meerdere kritieke onderdelen bestaat; de door u gemaakte berekening (circa 98,01% bij twee onderdelen van elk 99,0%) is correct. Ter verduidelijking geldt dat E28 de leidende, functionele beschikbaarheidsnorm van de automaat als geheel is, gemeten conform de definitie van E105 (de automaat is beschikbaar wanneer zowel betaling als ticketverstrekking kan worden verwerkt). Deze norm vormt de grondslag voor de malus-bepaling van E113. E31 is geen zelfstandige, aanvullende norm die naast E28 tot een eigen malus leidt, maar een diagnostische KPI op onderdeelniveau. Deze dient om inzicht te geven in de bijdrage van afzonderlijke onderdelen aan eventuele uitval van de automaat en om structurele problemen per onderdeel te signaleren, in aanvulling op de probleemanalyse van E107. Bij de toepassing van de malus-bepaling in E113 is uitsluitend de automaat-brede beschikbaarheid van E28 bepalend.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
21.		E35,36,37	Kan de aanbestedende dienst voor de eisen E35, E36 en E37 per eis aangeven welke concrete standaard, interface, versie en verificatiemethode wordt verlangd? Wij verzoeken tevens aan te geven welke documentatie en eventuele testomgeving beschikbaar wordt gesteld, zodat inschrijvers vóór inschrijving objectief kunnen vaststellen dat de aangeboden oplossing aan deze eisen voldoet.	Ten aanzien van E35, E36 en E37 geldt het volgende: E35: De aan te leveren financiële en statistische gegevens dienen te voldoen aan de REST API Design Rules van Forum Standaardisatie, in combinatie met beveiligde communicatie conform HTTPS/TLS 1.3. [Aanbestedende dienst dient aan te geven: het exacte versienummer van de REST API Design Rules waaraan wordt getoetst, het vereiste dataformaat/schema voor financiële en statistische gegevens, en de wijze waarop hieraan conformiteit wordt geverifieerd, bijvoorbeeld via een self-assessment, een API-test, of een certificerende instantie.] E36: De API dient te voldoen aan een REST-full architectuur met JSON als dataformaat, voorzien van OpenAPI/Swagger-documentatie, en beveiligd via OAuth 2.0 of een vergelijkbaar protocol, met een beschikbaarheidsnorm van minimaal 99,5% op jaarbasis. [Aanbestedende dienst dient aan te geven: het exacte OAuth 2.0-profiel/versienummer, de vereiste Monit-versie en -interface (zie eerdere vraag hierover), de beschikbare technische documentatie voorafgaand aan inschrijving, en of een testomgeving vóór inschrijving dan wel pas bij implementatie beschikbaar wordt gesteld.] E37: Voor de beveiliging van de e-mailserver gelden de toepasselijke open standaarden van Forum Standaardisatie op het gebied van e-mailbeveiliging. [Aanbestedende dienst dient te bevestigen of dit specifiek SPF, DKIM, DMARC en STARTTLS betreft — de standaarden die Forum Standaardisatie voor dit doel als verplicht "pas toe of leg uit" aanmerkt en aan te geven op welke wijze en op welk moment (bij inschrijving of bij implementatie) conformiteit hieraan wordt geverifieerd.] Voor alle drie de eisen geldt dat de aanbestedende dienst vóór [inschrijving/implementatie, nader te bepalen] relevante technische documentatie en, waar van toepassing, een testomgeving beschikbaar zal stellen, zodat inschrijvers objectief kunnen vaststellen of de aangeboden oplossing aan de gestelde eisen voldoet.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
22.		E36	E36 bepaalt op meerdere punten dat API's, koppelingen, onderhoud, toekomstige aanpassingen en wijzigingen kosteloos moeten worden geleverd. Kan de aanbestedende dienst limitatief aangeven welke werkzaamheden onder 'kosteloos' vallen en welke wijzigingen of uitbreidingen als meerwerk mogen worden aangeboden, met name wanneer deze worden veroorzaakt door nieuwe wetgeving, wijzigingen bij derden of nieuwe/gewijzigde interfaces van de aanbestedende dienst?	Onder "kosteloos" in de zin van E36 wordt verstaan: de toegang tot en het gebruik van de API door De aanbestedende dienst en door haar aangewezen derden, de initiële koppeling (inclusief de koppeling met Monit), de doorontwikkeling van de API als gevolg van wijzigingen aan de zijde van opdrachtnemer, en het herstel van storingen aan de API of de koppeling. Deze werkzaamheden dienen te zijn verdisconteerd in de contractprijs en kunnen niet als meerwerk worden aangeboden. Als meerwerk mogen worden aangeboden: 1. Wijzigingen die het directe gevolg zijn van aanpassingen aan de zijde van een derde partij (zoals, maar niet beperkt tot, Monit), voor zover deze aanpassingen redelijkerwijs niet door opdrachtnemer waren te voorzien of te ondervangen; 2. Aanvullende koppelingen met nieuwe of vervangende dashboardtools of BI-omgevingen die De aanbestedende dienst gedurende de contractlooptijd in gebruik neemt, met dien verstande dat opdrachtnemer hiertoe een redelijke inspanningsverplichting heeft, en dat meerkosten hiervoor in overleg tussen partijen worden vastgesteld; 3. Wijzigingen die noodzakelijk zijn als rechtstreeks gevolg van nieuwe wet- of regelgeving die na de datum van inschrijving in werking treedt en die niet reeds op het moment van inschrijving redelijkerwijs voorzienbaar was. Niet als meerwerk mogen worden aangeboden: wijzigingen die voortvloeien uit reeds bij inschrijving bekende of redelijkerwijs voorzienbare wet- en regelgeving, standaarden (waaronder de in E35 genoemde normen van Forum Standaardisatie) of koppelingsvereisten (waaronder RDW en NPR, zie E71/E72), aangezien deze reeds onderdeel uitmaken van de bij inschrijving geldende eisen en dus in de inschrijfprijs dienen te zijn verwerkt, conform E1. Voorafgaand aan het in rekening brengen van meerwerk in de zin van dit antwoord, legt opdrachtnemer een onderbouwde offerte voor aan De aanbestedende dienst ter goedkeuring.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
23.		E38	E38 verlangt functionaliteit voor het aanmaken van bezoekerskaarten. Een bezoekersregeling staat normaliter los van de parkeerautomaat. Kan de aanbestedende dienst toelichten welke functionele relatie in deze aanbesteding wordt bedoeld tussen het aanmaken/beheren van bezoekerskaarten en de parkeerautomaten of het centrale managementsysteem? Welke concrete functionaliteit wordt van opdrachtnemer verwacht?	Met "bezoekerskaarten" in E38 wordt bedoeld op [aanbestedende dienst dient te specificeren: (a) een lokale, niet-kenteken gebonden faciliteit bijvoorbeeld een tijdelijke kaart met een vaste geldigheidsduur die via het beheersysteem wordt aangemaakt en afgedrukt of digitaal verstrekt, vergelijkbaar met een reguliere parkeersessie, óf (b) een uitvoeringsvorm van de gemeentelijke bezoekersregeling, waarbij kentekens van bezoekers een beperkt aantal parkeeruren toegekend krijgen]. De van opdrachtnemer verwachte functionaliteit betreft het kunnen aanmaken, wijzigen en intrekken van dergelijke bezoekerskaarten via het centrale managementsysteem, [inclusief/exclusief] koppeling met kentekengegevens. Voor zover deze functionaliteit overlapt met de reguliere bezoekersregeling die via het gemeentelijk backofficesysteem wordt beheerd (E70), geldt dat de parkeerautomaat en het managementsysteem hierbij een uitvoerende c.q. raadplegende rol vervullen, en dat de vergunningverlening zelf plaatsvindt in het backofficesysteem van De aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst zal deze functionaliteit nader specificeren, inclusief de vereiste velden, geldigheidsduur en de relatie tot de koppeling van E70.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
24.		E39	In E13 hecht de aanbestedende dienst nadrukkelijk belang aan een energiebewust en duurzaam ontwerp. De in E39 voorgeschreven thermische printer staat hiermee naar onze mening op gespannen voet. Een printer verhoogt het energieverbruik, vraagt om papier en onderhoud en leidt tot extra afval. Bij kentekenparkeren is een geprint regu bovendien niet nodig als parkeerbewijs. In de praktijk nemen gebruikers het regu soms toch mee in de veronderstelling dat dit achter de voorruit moet worden gelegd, waarna het regelmatig als zwerfafval op straat belandt. Is de aanbestedende dienst bereid E39 aan te passen en ook een printerloze parkeerautomaat toe te staan, mits de gebruiker op een andere adequate wijze een betaalbevestiging kan verkrijgen, bijvoorbeeld via een duidelijke omschrijving op het bankafschrift en/of een op de automaat te scannen QR-code? Hiermee kunnen zowel het energieverbruik, het materiaalgebruik, de onderhoudsbehoefte als de hoeveelheid zwerfafval worden verminderd, in lijn met de duurzaamheidsdoelstellingen uit E13.	De aanbestedende dienst onderkent de door u geschetste spanning tussen E39 (verplichte printmodule) en de duurzaamheidsdoelstelling van E13. Zoals eerder toegelicht naar aanleiding van een vergelijkbare vraag over een papierloze uitvoering, staat De aanbestedende dienst open voor een printerloze parkeerautomaat, mits de gebruiker op een functioneel gelijkwaardige wijze een betaalbevestiging kan verkrijgen. Als adequate alternatieven voor een fysiek regu worden in ieder geval aangemerkt: 1. een duidelijke, herkenbare omschrijving van de transactie (kenteken, zone, tijdvak) op het bank- of creditcardafschrift van de gebruiker; 2. een op de automaat weergegeven en scanbare QR-code waarmee de gebruiker desgewenst een digitale kwitantie kan opvragen of raadplegen. Aangezien bij kenteken parkeren het parkeerrecht reeds automatisch wordt geregistreerd en binnen 5 seconden wordt doorgestuurd naar het Nationaal Parkeer Register (E122/E123), is een fysiek regu voor de handhaving niet noodzakelijk. Inschrijvers die een printer loze uitvoering aanbieden, dienen dit expliciet te onderbouwen, met een toelichting op de wijze waarop aan bovengenoemde functionele gelijkwaardigheid wordt voldaan, alsmede op de wijze waarop dit bijdraagt aan de duurzaamheidsdoelstelling van E13. E39 zal in het definitieve programma van eisen dienovereenkomstig worden aangepast, zodat zowel een uitvoering met printmodule als een printer loze uitvoering met adequate digitale betaalbevestiging wordt toegestaan. Deze keuze weegt mee als onderdeel van het gunningscriterium duurzaamheid, zoals vastgelegd in E13.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
25.		E40	Kan de aanbestedende dienst toelichten welke concrete DNSSEC-functionaliteit of -verantwoordelijkheid in E40 van opdrachtnemer wordt verlangd? Is het toegestaan dat DNSSEC wordt geborgd op het niveau van de gebruikte domein-/DNS-dienstverlening, zonder dat het centrale managementsysteem zelf als DNSSEC-server fungeert?	E40 bevat geen bepaling over DNSSEC; deze term komt niet voor in het programma van eisen. Wij verzoeken u te verduidelijken of uw vraag betrekking heeft op een vermeende DNSSEC-verplichting die u elders in de aanbestedingsstukken heeft aangetroffen, dan wel of u met deze vraag beoogt te suggereren dat een DNSSEC-eis aan E40 zou moeten worden toegevoegd ter aanvulling op de reeds gestelde eisen omtrent bescherming tegen man-in-the-middle-aanvallen en beveiligde dataoverdracht. Indien het laatste het geval is: De aanbestedende dienst [neemt deze suggestie in overweging / ziet vooralsnog geen aanleiding een aanvullende DNSSEC-eis op te nemen], aangezien de bestaande eisen ten aanzien van TLS 1.2/1.3, certificate pinning en OAuth 2.0 reeds een passend beveiligingsniveau voor de communicatie waarborgen.
26.		E42	In E42 wordt aangegeven dat gekozen kan worden uit de CCV IM25 en de CCV IM30. De IM25 ondersteunt uitsluitend contactloze betalingen en beschikt niet over een mogelijkheid om een betaalpas fysiek in te voeren. Is de aanbestedende dienst zich hiervan bewust en begrijpen wij het juist dat het is toegestaan om een deel van of alle parkeerautomaten uit te rusten met een IM25, waarbij uitsluitend contactloze betalingen worden geaccepteerd? Indien dit niet juist is, kan de aanbestedende dienst dan verduidelijken voor welke automaten en in welke verhouding de IM25 respectievelijk de IM30 moet worden toegepast?	De aanbestedende dienst bedoeld IM30. Deze moet dan worden toegepast in alle automaten.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
27.		E59	E59 verlangt dat in statistische rapportages kentekenoverzichten beschikbaar zijn. Kentekens zijn persoonsgegevens in de zin van de AVG. Kan de aanbestedende dienst toelichten voor welk specifiek doel deze kentekenoverzichten noodzakelijk zijn, welke grondslag en bewaartermijn de aanbestedende dienst hiervoor hanteert en of geaggregeerde of geanonimiseerde rapportages zonder individuele kentekens als alternatief voldoen?	De kentekenoverzichten in E59 zijn bedoeld voor [operationeel/handhavingsdoel , bijvoorbeeld: het herkennen van betaalde versus onbetaalde parkeersessies ten behoeve van handhaving, en/of het faciliteren van bezoekers-/vergunninghouder regelingen]. De grondslag hiervoor is [gerechtvaardigd belang / uitoefening publiekrechtelijke taak — door AD te bevestigen], en de bewaartermijn sluit aan bij de in E23 bedoelde, vrij instelbare bewaartermijn conform de geldende wetgeving. Voor rapportages die uitsluitend een statistisch, geaggregeerd inzicht beogen (bijvoorbeeld bezettingsgraad of gemiddelde verblijfsduur, zoals ook genoemd in E59 zelf), volstaan geanonimiseerde of geaggregeerde overzichten zonder individuele kentekens, in lijn met het beginsel van dataminimalisatie. Individuele kentekenoverzichten zijn uitsluitend noodzakelijk voor zover deze een operationeel of handhavingsdoel dienen dat niet met geaggregeerde data kan worden bereikt. Opdrachtnemer dient het managementsysteem zodanig in te richten dat beide rapportagevormen (individueel en geaggregeerd) mogelijk zijn, met dien verstande dat toegang tot individuele kentekenoverzichten wordt beperkt tot geautoriseerde gebruikers conform E61 en E80.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
28.		E68	Kan de aanbestedende dienst specificeren welke wijzigingen in tariefinstellingen conform E68 moeten worden gelogd, welke gegevens minimaal in de audittrail moeten staan, welke bewaartermijn geldt en welke gebruikers deze logging moeten kunnen raadplegen?	Conform E68 dient bij elke wijziging van een tariefstructuur te worden vastgelegd door wie en wanneer deze wijziging heeft plaatsgevonden. De audit trail dient daarbij minimaal de volgende gegevens te bevatten: • het gebruikersaccount waarmee de wijziging is doorgevoerd; • datum en tijdstip van de wijziging; • de betreffende locatie(s) en/of automaat/automaten waarop de wijziging van toepassing is; • de oude en de nieuwe waarde van de gewijzigde tariefparameter(s); • de beoogde ingangsdatum van de wijziging (met het oog op vooraf ingevoerde tariefstructuren conform E67, waarbij wijzigingsmoment en ingangsmoment kunnen verschillen). De bewaartermijn van deze audit trail bedraagt [nader te specificeren door De aanbestedende dienst — bijvoorbeeld: de volledige contractlooptijd, dan wel een termijn die aansluit bij de fiscale bewaarplicht of eventuele geschillenregeling], en is daarmee zelfstandig ten opzichte van de bewaartermijn voor persoonsgebonden transactiegegevens zoals bedoeld in E23. Raadpleging van deze audit trail is voorbehouden aan geautoriseerde gebruikers van het centrale managementsysteem, conform de toegangsbeveiliging van E61 (multifactor-authenticatie, versleutelde opslag van inloggegevens, administratie van uitgegeven en ingetrokken accounts). De aanbestedende dienst bepaalt welke gebruikersrollen toegang krijgen tot deze specifieke logging.
29.		E70	Kunt u inschrijvers voorzien van meer details over uw backofficesysteem? Bijvoorbeeld: naam van het systeem en mogelijke manieren van data-uitwisseling?	De aanbestedende dienst maakt nu gebruik van Flowbird, en de parkeermonitor van Monit Data.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
30.		E70	E70 verlangt een realtime koppeling met het gemeentelijk backofficesysteem en synchronisatie van parkeergegevens, vergunningen en ontheffingen. Kan de aanbestedende dienst aangeven welk backofficesysteem, welke leverancier, versie, API/interface en documentatie van toepassing zijn? Kan de aanbestedende dienst tevens toelichten welke vergunning- en ontheffingsgegevens daadwerkelijk via de door opdrachtnemer te leveren oplossing moeten lopen, aangezien deze gegevens doorgaans via het handhavings-/vergunningensysteem en/of NPR worden verwerkt?	De aanbestedende dienst werkt hiervoor met SHPV (service parkeer- en verblijfsrechten) beheert een landelijk digitaal platform en backofficesysteem voor gemeenten en parkeerproviders. Het systeem regelt de centrale afhandeling van parkeerrechten, kentekenregistraties, mobiel parkeren en de financiële verwerking inclusief de koppeling met het Nationaal Parkeer Register (NPR)
31.		E71	E71 verlangt via de RDW-koppeling onder meer 'tenaamstelling' en bijzonderheden zoals schorsing of diefstal. Voor zover ons bekend is tenaamstellingsinformatie niet vrij beschikbaar via een reguliere kentekenraadpleging; gebruikelijke voertuigdata betreft onder meer merk, model/uitvoering, voertuigcategorie en technische kenmerken. Daarnaast betreft tenaamstelling persoonsgegevens. Kan de aanbestedende dienst toelichten via welke concrete RDW-dienst en op welke rechtsgrond deze gegevens beschikbaar en verwerkt zouden moeten worden? Is de aanbestedende dienst bereid 'tenaamstelling' uit E71 te verwijderen en de eis te beperken tot gegevens die rechtmatig en via de beschikbare RDW-diensten kunnen worden geraadpleegd?	De aanbestedende dienst bevestigt dat tenaamstellingsgegevens niet via de reguliere, vrij toegankelijke RDW-kentekenraadpleging (open data) kunnen worden verkregen. Raadpleging van tenaamstelling is uitsluitend mogelijk via de daarvoor bestemde RDW-dienst voor geautoriseerde afnemers ten behoeve van parkeerhandhaving, op grond van de Wegenverkeerswet 1994 en de daaraan verbonden erkennings- en autorisatieprocedure van de RDW. De grondslag voor deze verwerking is de uitoefening van de aan De aanbestedende dienst toekomende publiekrechtelijke taak op het gebied van parkeerhandhaving (artikel 6, eerste lid, onder e, AVG). De aanbestedende dienst [beschikt reeds over / zal zorgdragen voor — nader te bevestigen] de vereiste erkenning bij de RDW voor deze specifieke dienst. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat de technische koppeling wordt gerealiseerd conform de eisen die de RDW aan deze geautoriseerde dienst stelt, en niet via een reguliere/open kentekenraadpleging. De eis in E71 blijft gehandhaafd voor zover het tenaamstelling betreft, aangezien dit gegeven relevant is voor de handhaving (bijvoorbeeld ter vaststelling of sprake is van een vergunninghouder of ontheffing houder). De aanbestedende dienst verduidelijkt echter dat dit gegeven niet via een reguliere kentekenraadpleging, maar via de specifieke geautoriseerde RDW-dienst voor parkeerhandhaving dient te worden ontsloten, en past E71 in het definitieve programma van eisen aan om dit te verduidelijken.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
32.	8	E71	Welk doel ziet u achter het raadplegen van bijzonderheden zoals schorsing of diefstal via de database van het RDW?	Het raadplegen van gegevens over schorsing dient het doel van parkeerhandhaving in ruimere zin: een geschorst kenteken duidt op een voertuig dat niet aan de wettelijke vereisten voldoet (bijvoorbeeld ontbrekende APK of verzekering) en kan wijzen op een voertuig dat structureel in de openbare ruimte wordt achtergelaten. Deze informatie ondersteunt de handhaver bij het signaleren van dergelijke situaties naast de reguliere controle op betaald parkeren. Het raadplegen van diefstalgegevens dient een secundair doel: het stelt de handhaver in staat een gestolen voertuig te herkennen tijdens reguliere parkeercontroles, zodat hiervan melding kan worden gemaakt bij de politie. De aanbestedende dienst onderkent dat deze twee doelen niet volledig samenvallen met het primaire doel van de RDW-koppeling (controle op betaald parkeren) en zal deze doelen, voor zover nog niet gebeurt, afzonderlijk vastleggen in de verwerkingsdocumentatie conform de AVG, met bijzondere aandacht voor het diefstal-doel, dat overwegend een opsporingsbelang dient.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
33.		E77	E77 verbiedt gebruik van gegevens voor AI, ook wanneer gegevens zijn geanonimiseerd. Is de aanbestedende dienst bereid deze bepaling te beperken tot persoonsgegevens en vertrouwelijke gemeentelijke informatie, zodat generieke of aantoonbaar volledig en onomkeerbaar geanonimiseerde gegevens buiten het verbod vallen, voor zover dit in overeenstemming is met de AVG en overige toepasselijke wetgeving?	Aan de gegunde partij en per specifiek voorgenomen gebruik, te beoordelen of een concreet aangeboden anonimiserings- of aggregatiemethode voldoende waarborgen biedt om alsnog toestemming te verlenen voor een specifiek, begrensd gebruik, een en ander conform de mogelijkheid tot "uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de gemeente" zoals reeds voorzien in E77. Een generieke, vooraf geformuleerde uitzondering voor "geanonimiseerde of generieke gegevens" wordt niet in het definitieve programma van eisen opgenomen. De aanbestedende dienst onderkent dat het verbod van E77, zoals geformuleerd, verder strekt dan strikt noodzakelijk is op grond van de AVG, aangezien aantoonbaar en onomkeerbaar geanonimiseerde gegevens in beginsel buiten het toepassingsgebied van de AVG vallen. De bepaling in E77 is echter niet uitsluitend ingegeven door AVG-verplichtingen, maar tevens door de overweging dat het onomkeerbare karakter van anonimisering in de praktijk moeilijk objectief te verifiëren en te handhaven is, met name bij locatie- en kentekengerelateerde data die van nature een hoog heridentificatierisico kennen (het zogeheten mozaïkeffect). De aanbestedende dienst is niet bereid de bepaling in algemene zin te beperken tot uitsluitend persoonsgegevens en vertrouwelijke gemeentelijke informatie. Wel is De aanbestedende dienst bereid om, op gemotiveerd verzoek deze gegevens aan te leveren.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
34.		E84	Is het toegestaan om, voor zover deze technisch geschikt is en voldoet aan de gestelde eisen, de bestaande fundatie van een parkeerautomaat te hergebruiken, eventueel met toepassing van een passende adapterplaat? Hergebruik kan de plaatsing versnellen, de periode waarin de parkeerautomaat buiten bedrijf is verkorten en de overlast door werkzaamheden en afsluitingen van voet- en fietspaden beperken. Daarnaast sluit hergebruik van bestaande materialen aan bij de duurzaamheidsdoelstellingen van deze aanbesteding. Kan de aanbestedende dienst aangeven onder welke technische en organisatorische voorwaarden hergebruik van de bestaande fundaties is toegestaan?	De aanbestedende dienst staat in beginsel open voor hergebruik van bestaande fundaties, mits deze aantoonbaar technisch geschikt zijn voor de nieuwe parkeerautomaat (waaronder afmetingen, draagvermogen, kabeldoorvoeren en eventuele adapterplaat) en de plaatsing voldoet aan alle overige eisen van dit programma van eisen, waaronder in ieder geval: • de veiligheids- en installatienormen van E24 (o.a. NEN-EN 12100, NEN 1010); • de eis van goede bereikbaarheid en toegankelijkheid voor onderhoud (E14); • de eis dat de plaatsing bedrijfsklaar en volledig functioneel wordt opgeleverd, waarbij opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor het eindresultaat, inclusief eventuele noodzakelijke aanpassingen aan de bestaande fundatie (conform E84). Opdrachtnemer dient bij inschrijving, dan wel uiterlijk voorafgaand aan plaatsing, per locatie te motiveren en aan te tonen dat de bestaande fundatie geschikt is (of geschikt wordt gemaakt) voor de nieuwe automaat, inclusief een beoordeling van de technische en constructieve staat van de fundatie. Eventuele meerkosten of vertraging als gevolg van een bij nader onderzoek ongeschikt gebleken fundatie komen voor rekening en risico van opdrachtnemer, tenzij dit redelijkerwijs niet vooraf was vast te stellen. De startconditie van eventueel hergebruikte fundaties wordt, net als bij de overige onderdelen van de vloot, schriftelijk vastgelegd conform E118. Hergebruik van bestaande fundaties waar technisch verantwoord, sluit aan bij de duurzaamheidsdoelstelling van deze aanbesteding (E13) en wordt in die zin positief gewaardeerd.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
35.		E88	E93 bepaalt dat de garantietermijn van twaalf maanden ingaat direct na een succesvolle oplevering waarbij geen restpunten zijn geconstateerd. Begrijpen wij het juist dat, wanneer bij de oplevering nog één of meer restpunten openstaan, de garantietermijn pas ingaat nadat alle restpunten volledig zijn verholpen? Dit zou betekenen dat ook een beperkt restpunt, dat het gebruik van de parkeerautomaten niet belemmert maar bijvoorbeeld pas na enkele maanden kan worden aangetoond of administratief kan worden afgehandeld, de aanvang van de volledige garantietermijn uitstelt. De automaten kunnen in die periode ondertussen wel volledig in bedrijf zijn en door het publiek worden gebruikt. Is de aanbestedende dienst bereid E93 zo aan te passen dat de garantietermijn ingaat op het moment van ingebruikname of oplevering, waarbij uitsluitend wezenlijke restpunten die een veilige of volledige ingebruikname verhinderen aanleiding kunnen zijn om de aanvang van de garantietermijn uit te stellen? Voor overige, niet-gebruiksbelemmerende restpunten kan dan een afzonderlijke hersteltermijn worden afgesproken.	De aanbestedende dienst bevestigt dat, conform de bestaande systematiek van E87, de garantietermijn van E93 aanvangt op het moment van de definitieve eindoplevering, dat wil zeggen nadat geconstateerde restpunten zijn verholpen en de installatie minimaal 2 aaneengesloten weken probleemloos heeft gefunctioneerd. De aanbestedende dienst onderkent evenwel het door u geschetste risico dat een niet-gebruik belemmerend restpunt de aanvang van de garantietermijn kan vertragen, terwijl de automaten in de tussentijd wel volledig operationeel zijn en onder de reguliere beschikbaarheidseisen (E28 e.v.) vallen. Om die reden zal De aanbestedende dienst in het definitieve programma van eisen een onderscheid opnemen tussen: • wezenlijke restpunten, die de veilige of volledige (functionele) ingebruikname van de automaat verhinderen: deze blijven de aanvang van de garantietermijn opschorten, conform de bestaande systematiek van E87 en E93; • niet-wezenlijke restpunten, die het gebruik van de automaat niet belemmeren (bijvoorbeeld administratieve, cosmetische of anderszins niet-functionele restpunten): deze staan aan de aanvang van de garantietermijn niet in de weg, mits deze binnen een separaat overeen te komen hersteltermijn worden afgehandeld. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om per geval te beoordelen of een restpunt als wezenlijk dan wel niet-wezenlijk wordt aangemerkt; bij verschil van inzicht hierover geldt een vergelijkbare gezamenlijke beoordelingsprocedure als bij de kwalificatie van vandalisme (E116).

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
36.		E89	E89 vraagt om een IP-plan en netwerkconfiguratie, terwijl de parkeerautomaten via mobiele 4G/5G-connectiviteit communiceren. Kan de aanbestedende dienst specificeren welke gegevens en welk detailniveau in het IP-plan en de netwerkconfiguratie moeten worden opgenomen?	Het in E89 bedoelde IP-plan en de netwerkconfiguratie hebben, gelet op de mobiele (4G/5G) connectiviteit van de parkeerautomaten conform E119, geen betrekking op traditionele, vaste IP-adressering per automaat, maar op de netwerkachitectuur van het systeem als geheel. Dit document dient inzicht te geven in ten minste: • de wijze waarop de automaten via de mobiele (multi-SIM/roaming) verbinding communiceren met het centrale managementsysteem, waaronder het gebruik van eventuele private APN's of vergelijkbare gesegmenteerde mobiele netwerkconstructies; • de opzet van eventuele VPN- of tunnelverbindingen tussen automaten, backend en beheerportaal; • de wijze waarop logische en/of fysieke scheiding van gemeentelijke data (conform E40) binnen deze architectuur is gewaarborgd; • de netwerkinrichting van het centrale managementsysteem zelf, inclusief eventuele vaste IP-adressering, firewallzones en koppelvlakken met externe systemen (backoffice, RDW, NPR, Monit — zie E70-E75 en E36); • een overzicht van welke simkaart/modemmodule aan welke automaat is gekoppeld, ten behoeve van beheer en toekomstige vervanging conform E121
37.		E89	E89 vraagt tevens om digitale revisietekeningen. Kan de aanbestedende dienst specificeren welke tekeningen hiermee worden bedoeld, in welk bestandsformaat deze moeten worden aangeleverd en welk detailniveau wordt verwacht?	Met de in E89 bedoelde digitale revisietekeningen wordt bedoeld op een as-built weergave van de daadwerkelijk gerealiseerde situatie per locatie, in ieder geval omvattende: • de positionering van de parkeerautomaat ten opzichte van de omgeving (weg, trottoir, obstakels); • de fundering en eventuele kabeltracés naar de 230V-aansluiting; • relevante afmetingen en aansluitpunten, voor zover afwijkend van een eventueel standaardontwerp.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
38.		E101	E101 bepaalt dat het jaarlijkse onderhoudsbedrag proportioneel wordt aangepast wanneer het aantal componenten vermindert. Kan de aanbestedende dienst aangeven welke componenten hiervoor meetellen en op welke wijze de proportionele aanpassing wordt berekend, zodat vooraf een objectieve en controleerbare verrekenmethodiek geldt?	Onder "componenten" in de zin van E101 wordt verstaan: het aantal operationele parkeerautomaten dat onderdeel uitmaakt van de onderhoudsovereenkomst, en niet afzonderlijke onderdelen binnen een automaat (zoals de betaalunit of printmodule). De proportionele aanpassing wordt berekend door het geldende jaarlijkse onderhoudsbedrag (na eventuele indexering conform E102) te delen door het aantal automaten waarop dit bedrag betrekking heeft, en dit bedrag per automaat te vermenigvuldigen met het aantal resterende automaten na de vermindering. Deze berekening gaat uit van een gelijke onderhoudslast per automaat over de vloot; voor zover bepaalde locaties een aantoonbaar afwijkend onderhoudsrisico vertegenwoordigen (bijvoorbeeld door een afwijkende betaalunit-uitvoering), kan hiervan in overleg tussen partijen worden afgeweken, mits dit vooraf schriftelijk en objectief is onderbouwd. De vermindering wordt vastgesteld per peildatum 1 januari van enig kalenderjaar, aansluitend bij het indexeringsmoment van E102, en verwerkt in de onderhoudsprijs voor het daaropvolgende kalenderjaar conform E101. De indexering van E102 wordt toegepast op het aldus proportioneel aangepaste bedrag.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
39.	AL 3.3	E03	In de aanbestedingsleidraad staat dat de installatie na oplevering één jaar volledig onder garantie valt, terwijl E103 bepaalt dat de jaarprijs voor de basisaanbieding pas na deze éénjarige garantieperiode ingaat. Begrijpen wij het juist dat de aanbestedende dienst hiermee beoogt dat gedurende het eerste jaar ook arbeid, voorrijkosten, hosting, communicatiekosten en regulier preventief/correctief onderhoud kosteloos worden geleverd? Garantie ziet in de markt gebruikelijk op herstel of vervanging van gebrekkige materialen/producten en niet op alle operationele dienstverlening. Wij achten een verplicht volledig kosteloos servicejaar daarom disproportioneel. Is de aanbestedende dienst bereid de eis te verduidelijken en de garantie te beperken tot garantie op geleverde hardware/materialen en aantoonbare fabricage- of leveringsgebreken, waarbij overige dienstverlening vanaf ingebruikname conform de aangeboden onderhouds-/serviceprijzen wordt vergoed?	De aanbestedende dienst bevestigt dat met de garantietermijn van E93/E94 inderdaad wordt beoogd dat gedurende het eerste jaar na oplevering alle onderhoud, service en reparatie inclusief arbeid, voorrijkosten, materiaalkosten en de overige in het servicecontract begrepen dienstverlening (waaronder hosting en communicatiekosten, voor zover onderdeel van de dienstverlening conform E96, E119 en E120) kosteloos door opdrachtnemer wordt geleverd. Dit is een bewuste keuze van De aanbestedende dienst en gaat inderdaad verder dan een garantie die uitsluitend ziet op herstel of vervanging van gebrekkige materialen. De aanbestedende dienst is niet bereid deze eis te beperken tot een garantie op geleverde hardware/materialen en fabricage- of leveringsgebreken. Deze eis dient, conform E1, door de inschrijver te worden verwerkt in de inschrijfprijs (waaronder met name de door opdrachtnemer te calculeren investeringscomponent in de eenmalige leveringsprijs), en kan niet leiden tot een aparte vergoeding gedurende het eerste jaar. De aanbestedende dienst merkt hierbij op dat deze systematiek De aanbestedende dienst een aantoonbaar functionerende en volledig onderhouden installatie waarborgt gedurende het eerste, kritieke jaar na ingebruikname, zonder dat hiervoor een aparte onderhoudsprijs verschuldigd is.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
40.		E105-E106	E105 bepaalt dat downtime start bij de laatste succesvolle transactie vóór de storing. Bij automaten met een lage transactiefrequentie kan daarmee een periode als downtime worden aangemerkt waarin de automaat aantoonbaar nog correct functioneerde. Bovendien voert de aanbestedende dienst zelf het eerstelijnsonderhoud uit. Is de aanbestedende dienst bereid de downtime te laten starten op het aantoonbare moment waarop de storing door het managementsysteem wordt geregistreerd of door de aanbestedende dienst aan opdrachtnemer wordt gemeld, en te laten eindigen zodra opdrachtnemer het herstel technisch heeft afgerond? Kan de aanbestedende dienst tevens bevestigen dat wachttijd die voortvloeit uit eerstelijnsonderhoud of beschikbaarheid van de aanbestedende dienst niet aan opdrachtnemer wordt toegerekend?	Downtime-startpunt: De aanbestedende dienst handhaaft in beginsel het uitgangspunt van E105 dat downtime start bij de laatste succesvolle transactie vóór de storing, omdat dit de enige objectief verifieerbare maatstaf is zonder continue systeembewaking, en voorkomt dat trage of uitblijvende storingsdetectie tot een gunstiger (lagere) downtime-meting leidt. De aanbestedende dienst is echter bereid deze maatstaf te verfijnen: indien het centrale managementsysteem, conform de op afstand uit te voeren systeemdiagnostiek van E32, de storing automatisch en aantoonbaar eerder detecteert dan het moment van de laatste succesvolle transactie zou suggereren, geldt dit automatisch gedetecteerde moment als startpunt van de downtime, in plaats van de laatste succesvolle transactie. Bij het ontbreken van een dergelijke automatische detectie blijft de laatste succesvolle transactie als startpunt gelden. Het eindpunt van de downtime (gezamenlijk bevestigde testbetaling na herstel) blijft ongewijzigd; dit waarborgt dat het herstel daadwerkelijk en aantoonbaar is voltooid, in het belang van beide partijen. 1e-lijns-onderhoudswachttijd: De aanbestedende dienst bevestigt, aansluitend bij de eerdere toezegging in deze Nota van Inlichtingen, dat wachttijd die het gevolg is van het door De aanbestedende dienst zelf uitgevoerde 1e-lijns onderhoud (E99) niet aan opdrachtnemer wordt toegerekend, mits deze vertraging niet is terug te voeren op onvoldoende training van de betrokken medewerkers door opdrachtnemer.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
41.		E106	De eisen met betrekking tot monitoring, beschikbaarheid, responstijden, reparatietijden en rapportage lijken uit te gaan van compleet beheer, waarbij de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het monitoren en voor het volledige eerste-, tweede- en derdelijnsonderhoud. E99 bepaalt echter expliciet dat opdrachtgever zelf het eerstelijnsonderhoud uitvoert. Wanneer opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor het eerstelijnsonderhoud, heeft de opdrachtnemer geen volledige invloed op de beschikbaarheid en hersteltijd van een individuele parkeerautomaat. Deze zijn dan mede afhankelijk van onder meer de signalering, beoordeling, beschikbaarheid, aanrijtijd en handelingssnelheid van de aanbestedende dienst. Hoewel E29(d) de tijd voor de afhandeling van eerstelijnsonderhoud door opdrachtgever uitsluit, is niet duidelijk wanneer deze uitsluiting begint en eindigt en hoe deze zich verhoudt tot de meetmethode uit E105. Kan de aanbestedende dienst daarom verduidelijken welk beheermodel wordt gevraagd: compleet beheer door de opdrachtnemer, inclusief monitoring en eerste-, tweede- en derdelijnsonderhoud; of een gedeeld beheermodel, waarbij opdrachtgever het eerstelijnsonderhoud uitvoert en opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk is voor het tweede- en derdelijnsonderhoud? Indien sprake is van een gedeeld beheermodel, kan de aanbestedende dienst dan: een volledige taak- en verantwoordelijkheidsverdeling verstrekken; aangeven wie storingsen monitort, beoordeelt en doorzet; bepalen op welk moment een storing aan opdrachtgever of opdrachtnemer wordt toegewezen; vastleggen wanneer de beschikbaarheids-, respons- en reparatietijden beginnen, worden opgeschort en eindigen; bevestigen dat alle uitval die verband houdt met het eerstelijnsonderhoud, inclusief eventuele wachttijd voordat opdrachtgever actie onderneemt, buiten de beschikbaarheidsberekening en KPI's van opdrachtnemer valt? Is de aanbestedende dienst daarnaast bereid de eisen E28 tot en met E31 en E97 tot en met E109 opnieuw op deze taakverdeling af te stemmen, zodat de opdrachtnemer uitsluitend wordt afgerekend op beschikbaarheid en hersteltijden waarop hij daadwerkelijk invloed kan uitoefenen?	De aanbestedende dienst bevestigt dat sprake is van een gedeeld beheermodel: opdrachtgever voert het 1e-lijns onderhoud uit (E99), opdrachtnemer is verantwoordelijk voor 2e-lijns (preventief, E100) en 3e-lijns (correctief herstel bij storingsen, E97/E111) onderhoud. Naar aanleiding van uw vraag, en in aanvulling op de eerder in deze Nota van Inlichtingen toegezegde correcties, verduidelijkt De aanbestedende dienst de taak- en verantwoordelijkheidsverdeling als volgt: Fasering van een storing: 1. Detectie: een storing wordt gesignaleerd via het managementsysteem (automatisch, conform E32), via een melding van De aanbestedende dienst, of via een melding van een gebruiker aan De aanbestedende dienst (zie eerdere vraag over E126: het op de automaat vermelde telefoonnummer betreft het nummer van De aanbestedende dienst). 2. Beoordeling (1e-lijns, opdrachtgever): opdrachtgever beoordeelt de melding en voert, voor zover mogelijk, 1e-lijns onderhoud uit conform E99. 3. Doorzetting aan opdrachtnemer: indien 1e-lijns onderhoud de storing niet verhelpt, meldt opdrachtgever dit onverwijld aan opdrachtnemer via het overeengekomen meldkanaal binnen het servicevenster van E112. 4. Herstel (2e-/3e-lijns, opdrachtnemer): vanaf het moment van deze melding gelden de responstijden van E97/E111 voor opdrachtnemer. Meetmethodiek (aansluitend bij eerdere toezeggingen in deze Nota van Inlichtingen): Meetmethodiek (aansluitend bij eerdere toezeggingen in deze Nota van Inlichtingen): • De downtime-start wordt bepaald conform E105 (laatste succesvolle transactie), tenzij het managementsysteem de storing aantoonbaar eerder automatisch heeft gedetecteerd (zie eerdere toezegging bij de vraag over E105), in welk geval dat moment geldt.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
				- De periode vanaf detectie/melding tot aan de melding aan opdrachtnemer (fase 2-3 hierboven) betreft 1e-lijns-wachttijd en wordt, conform de eerder toegezegde aanvulling op E29, niet toegerekend aan opdrachtnemer, mits deze periode niet het gevolg is van onvoldoende training van De aanbestedende dienst door opdrachtnemer (E99). - De responstijd- en reparatietermijnen van E97/E111 gaan lopen vanaf het moment van melding aan opdrachtnemer, niet vanaf het ontstaan van de storing. - De downtime eindigt bij een gezamenlijk bevestigde testbetaling na herstel (ongewijzigd, E105). - Voor de rapportage (E114) wordt dit per incident. Inzichtelijk gemaakt welk deel van de totale uitvalduur bestaat uit (a) 1e-lijns-wachttijd (niet toegerekend), en (b) de periode vanaf melding aan opdrachtnemer tot herstel (wel toegerekend en getoetst aan de responstijd-/reparatienormen). Aanpassing van E28-E31 en E97-E109: De aanbestedende dienst bevestigt bereid te zijn deze eisen in het definitieve programma van eisen redactioneel aan te passen, zodat de hierboven beschreven fasering en toerekening expliciet is verankerd, in plaats van impliciet te volgen uit een samenleving van E29, E99, E100, E105 en E109. Dit betreft een verduidelijking van de reeds beoogde verantwoordelijkheidsverdeling, geen inhoudelijke versoepeling van de aan opdrachtnemer toe te rekenen norm voor het deel van het proces waarover opdrachtnemer daadwerkelijk controle heeft. Aanpassing van E28-E31 en E97-E109: De aanbestedende dienst bevestigt bereid te zijn deze eisen in het definitieve programma van eisen redactioneel aan te passen, zodat de hierboven beschreven fasering en toerekening expliciet is verankerd, in plaats van impliciet te volgen uit een samenvoeging van E29, E99, E100, E105 en E109. Dit betreft een verduidelijking van de reeds beoogde verantwoordelijkheidsverdeling, geen inhoudelijke versoepeling van de aan opdrachtnemer toe te rekenen norm voor het deel van het proces waarover opdrachtnemer daadwerkelijk controle heeft.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
42.		E108	Kan de aanbestedende dienst toelichten wat in E108 precies wordt bedoeld met de 'signaallamp', welke functie deze heeft, waar deze moet zijn aangebracht en onder welke omstandigheden deze moet branden of van status veranderen?	Met "signaallamp" in E108 wordt bedoeld op dezelfde lichtbak als bedoeld in E25, die boven de parkeerautomaat is aangebracht en zichtbaar aangeeft dat er een betaalmogelijkheid is, met vermelding van het zonenummer. E108 en E25 worden in het definitieve programma van eisen op dit punt terminologisch geharmoniseerd tot "lichtbak". De functie van de lichtbak is tweeledig: (a) op afstand zichtbaar maken van de locatie en aanwezigheid van een parkeerautomaat, en (b) signaleren dat betaling mogelijk c.q. vereist is. Gedurende de reguleringsstijden (betaald parkeeruren) brandt de lichtbak op volledige sterkte. Na afloop van de betaald parkeeruren dient de lichtbak, conform E108, automatisch te dimmen of uit te gaan, aangezien buiten deze uren geen betaalverplichting geldt. Dit onderdeel dient te worden onderscheiden van het display van de parkeerautomaat, waarvoor de eisen van E129 gelden (nooit volledig uitgeschakeld, wel een schemerfunctie bij langdurig niet-gebruik, zie eerdere vraag hierover). De lichtbak en het display kennen derhalve elk een eigen, functioneel gemotiveerd aan-uit-regime.
43.		E109	Kan de aanbestedende dienst specificeren welke storings- en meldingen onder E109 moeten worden geregistreerd en gerapporteerd en bevestigen dat uitsluitend meldingen die technisch beschikbaar en relevant zijn voor de door opdrachtnemer geleverde systemen onder deze verplichting vallen?	Onder E109 dienen alle storingsmeldingen te worden geregistreerd die betrekking hebben op de door opdrachtnemer geleverde parkeerautomaten, het centrale managementsysteem, of de daarmee samenhangende koppelingen (waaronder de in E36 en E70-E75 bedoelde API's en externe koppelingen), ongeacht via welk kanaal (managementsysteem, servicedesk, gemeente of gebruiker) deze binnenkomen. Meldingen die evident geen betrekking hebben op de door opdrachtnemer geleverde systemen (bijvoorbeeld een algemene klacht over het gemeentelijke parkeerbeleid, zonder technische relatie tot de automaat of het systeem) vallen buiten de reikwijdte van deze registratieverplichting. De aanbestedende dienst bevestigt dat de registratieplicht van E109 dient te worden onderscheiden van de toerekening van downtime aan opdrachtnemer voor de beschikbaarheids-KPI van E28/E106: deze toerekening wordt separaat beoordeeld aan de hand van de uitsluitingsgronden van E29 (waaronder, na eerdere toezegging in deze Nota van Inlichtingen, ook vertraging in het 1e-lijns onderhoud van De aanbestedende dienst zelf). Een melding kan derhalve wel geregistreerd worden onder E109, zonder dat deze automatisch als toerekenbare downtime van opdrachtnemer wordt meegeteld.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
44.		E113	E113 combineert kortingen van 15% respectievelijk 30% op de maandfactuur met €150 per overschreden werkuur per incident en daarnaast een ontbindingsmogelijkheid. Gezien de combinatie met de zeer hoge beschikbaarheidseisen per individuele automaat, het door de aanbestedende dienst zelf uitgevoerde eerstelijnsonderhoud en het feit dat één incident meerdere sancties tegelijk kan activeren, achten wij deze malusregeling disproportioneel en niet marktconform. De regeling heeft bovendien een aanzienlijke risico-opslag in de inschrijfprijs tot gevolg. Is de aanbestedende dienst bereid E113 te herzien, sancties te maximeren tot een redelijk percentage van de voor de betreffende dienstverlening verschuldigde periodieke vergoeding, cumulatie van sancties voor hetzelfde incident uit te sluiten en alleen tekortkomingen toe te rekenen waarop opdrachtnemer daadwerkelijk invloed heeft?	De aanbestedende dienst heeft in reactie op een eerdere, vergelijkbare vraag reeds toegezegd de dubbeltelling tussen de beschikbaarheidsmalus en de responstijdboete van E113 weg te nemen (zie hierboven). Ten aanzien van de overige onderdelen van dit verzoek geldt het volgende: Hoogte van de percentages: De aanbestedende dienst handhaaft de percentages van 15% respectievelijk 30% van de maandfactuur, met inachtneming van de reeds toegezegde correctie ter voorkoming van dubbeltelling met de responstijdboete. Toerekenbaarheid van tekortkomingen: De aanbestedende dienst onderkent dat, naast de reeds in E29 genoemde uitsluitingsgronden (provider-, bank- en databasestoringen, vandalisme, foutieve handelingen door opdrachtgever), ook vertraging in het door De aanbestedende dienst zelf uitgevoerde 1e-lijns onderhoud (E99) niet aan opdrachtnemer toerekenbaar zou moeten zijn. E29 wordt daarom aangevuld met een uitsluitingsgrond voor downtime die het gevolg is van een aantoonbare vertraging aan de zijde van De aanbestedende dienst bij de uitvoering van het 1e-lijns onderhoud, mits deze vertraging niet het gevolg is van onvoldoende training door opdrachtnemer conform E99. Ontbindingsmogelijkheid: De aanbestedende dienst bevestigt dat de ontbindingsbevoegdheid bij drie aaneengesloten maanden onder de SLA-norm geen cumulatieve financiële sanctie betreft naast de malus, maar een zelfstandige bevoegdheid bij structurele onderprestatie, en blijft ongewijzigd van kracht. Een verdergaande verlaging van de malus-percentages, of een algehele herziening van de risicoverdeling zoals door u voorgesteld, acht De aanbestedende dienst, met de hierboven genoemde correcties, niet noodzakelijk.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
45.	11	E1113	Wij verzoeken de malusregeling in eis E113 te heroverwegen vanuit het proportionaliteitsbeginsel. De voorgestelde regeling bevat momenteel meerdere cumulatieve sancties op dezelfde prestatie-indicatoren. Een verminderde beschikbaarheid leidt reeds tot een substantiële korting op de maandfactuur. Daarnaast wordt voor dezelfde onderliggende oorzaak een aanvullende boete opgelegd bij overschrijding van de responstijd, terwijl de uiteindelijke beschikbaarheid juist het resultaat is van onder andere de responstijd en hersteltijd. Bij structurele onderprestatie beschikt De aanbestedende dienst bovendien over het recht de overeenkomst te ontbinden. Wij stellen daarom voor de malusregeling als volgt aan te passen: Beschikbaarheid 98,0–99,0%: korting 5% op de maandfactuur. Beschikbaarheid <98,0%: korting 10% op de maandfactuur. Ten aanzien van de responstijd verzoeken wij de aanvullende boete van € 150 per overschreden werkuur per incident te laten vervallen, omdat deze leidt tot een dubbele sanctie voor hetzelfde prestatieverlies en een norm van 100% bevat (dus bij eerste overschrijding al van toepassing). De beschikbaarheidsmalus vormt reeds een effectieve financiële prikkel om de overeengekomen servicelevels te behalen.	De aanbestedende dienst erkent dat de aanrijtijd/responstijd, conform E106, reeds is verdisconteerd in de beschikbaarheidsberekening ("aanrijtijd telt mee als downtime"), en dat de aparte boete van €150 per overschreden werkuur in E113 in zoverre kan leiden tot een dubbele sanctionering van dezelfde onderliggende vertraging. Om deze overlap weg te nemen, wordt de regeling als volgt aangepast: de boete van €150 per overschreden werkuur wordt uitsluitend toegepast op incidenten waarbij de overschrijding van de responstijd niet reeds heeft bijgedragen aan het niet behalen van de maandelijks beschikbaarheidsnorm van die automaat. Indien voor eenzelfde incident zowel de beschikbaarheidsmalus als de responstijdboete zouden kunnen gelden, wordt uitsluitend de beschikbaarheidsmalus toegepast. De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding het maximumpercentage van de beschikbaarheidsmalus (15% respectievelijk 30%) te verlagen naar het door u voorgestelde niveau van 5% respectievelijk 10%. Deze percentages zijn, mede in combinatie met de hierboven toegelichte aanpassing ter voorkoming van dubbeltelling, naar het oordeel van De aanbestedende dienst proportioneel. Het recht van De aanbestedende dienst om de overeenkomst te ontbinden bij drie aaneengesloten maanden onder de SLA-norm (E113) betreft geen aanvullende financiële sanctie op dezelfde prestatieoverschrijding, maar een zelfstandige, aan structurele onderprestatie gekoppelde bevoegdheid, en blijft ongewijzigd.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
46.		E116	E116 legt bij een dispuut over de kwalificatie als vandalisme de bewijslast bij opdrachtnemer en voorziet bij aanhoudend dispuut in een onafhankelijke derde. Kan de aanbestedende dienst toelichten welke bewijsmaatstaf wordt gehanteerd, wie de onafhankelijke derde aanwijst en wie de kosten daarvan draagt? Kan tevens worden bevestigd dat de betreffende uitval in afwachting van deze beoordeling niet als verwijtbare downtime van opdrachtnemer wordt aangemerkt?	De aanbestedende dienst verduidelijkt de procedure van E116 als volgt, in aansluiting op de vergelijkbare procedure van E109: Bewijsmaatstaf: opdrachtnemer dient aannemelijk te maken dat de geconstateerde schade of storing het gevolg is van opzettelijke, moedwillige beschadiging door een derde, bijvoorbeeld aan de hand van fotomateriaal, een expertiserapport, camerabeelden (voor zover beschikbaar) of een vergelijkbare objectieve onderbouwing. Een redelijke mate van aannemelijkheid volstaat; volledig sluitend bewijs wordt niet verlangd. Termijn: de gezamenlijke beoordelingsprocedure van E116 verloopt binnen dezelfde termijn van maximaal 5 werkdagen als de reconciliatieprocedure van E109. Aanwijzing onafhankelijke derde: partijen wijzen in onderling overleg een onafhankelijke derde aan (bijvoorbeeld een erkend schade-expert of taxateur). Komen partijen niet binnen [nader te bepalen termijn] tot overeenstemming, dan wordt de derde aangewezen door [bijvoorbeeld: de voorzitter van een branchevereniging, of een door partijen vooraf overeengekomen instantie — nader te specificeren door De aanbestedende dienst]. Kosten: de kosten van de onafhankelijke derde worden gedragen door de partij in het ongelijk wordt gesteld. Indien de derde geen eenduidige uitspraak kan doen, worden de kosten gelijk verdeeld tussen partijen. Tussentijds regime: De aanbestedende dienst bevestigt dat de betreffende uitval, in afwachting van de uitkomst van de beoordelingsprocedure, niet als verwijtbare downtime van opdrachtnemer wordt meegerekend in de beschikbaarheidsberekening van E28 tot en met E31, noch leidt tot toepassing van de malus-bepaling van E113. Mocht de uitkomst van de procedure zijn dat geen sprake is van vandalisme, dan wordt de uitval alsnog met terugwerkende kracht als reguliere downtime aangemerkt en in de eerstvolgende rapportage (E114) verwerkt.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
47.		E124	E124 verlangt dat het automaatnummer en/of de naam op het display vanaf minimaal vijf meter leesbaar is. Kan de aanbestedende dienst deze eis objectief kwantificeren, bijvoorbeeld met een minimale tekenhoogte of een andere meetbare norm, zodat de beoordeling niet afhankelijk is van de waarnemer?	De aanbestedende dienst onderkent dat "leesbaar van minimaal 5 meter afstand" in E124 (en, in dezelfde bewoordingen, in E126) een objectief te kwantificeren maar vooralsnog niet nader gespecificeerde norm betreft. Ter verduidelijking hanteert De aanbestedende dienst de volgende minimale, meetbare eisen: • een minimale tekenhoogte van, 20-25 mm voor het automaatnummer/de naam, gebaseerd op een gangbare leesbaarheidsnorm voor bewegwijzering/opschriften; • een schreefloos lettertype met voldoende contrast tussen tekst en achtergrond (conform de leesbaarheidseisen van E18, die reeds gelden voor de overige displayteksten); • de norm geldt bij daglichtomstandigheden en normale gezichtsscherpte van de waarnemer. Inschrijver dient bij inschrijving aan te tonen dat de aangeboden displayweergave aan deze norm voldoet, bijvoorbeeld door middel van een technische specificatie of een praktijktest.
48.		E126	Kan de aanbestedende dienst aangeven welk telefoonnummer conform E126 op de parkeerautomaat moet worden vermeld: het gemeentelijke klantcontactnummer, het storingsnummer van de aanbestedende dienst of het service-/storingsnummer van opdrachtnemer?	Het in E126 bedoelde telefoonnummer betreft het storingsnummer van De aanbestedende dienst (gemeente Almelo), aansluitend bij de rolverdeling van E99, waarin het 1e-lijns onderhoud door medewerkers van De aanbestedende dienst wordt uitgevoerd. Storingsmeldingen komen daarmee in eerste instantie bij De aanbestedende dienst binnen, die vervolgens beoordeelt of doorschakeling naar opdrachtnemer voor 2e-lijns onderhoud (E100) noodzakelijk is.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
49.		E129	E129 verlangt dat het display 24/7 blijft branden en niet volledig wordt uitgeschakeld, terwijl de aanbesteding tevens nadrukkelijk inzet op energiebewust ontwerp en mogelijk solar-voeding. Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe E129 zich verhoudt tot E13 en tot een eventuele solar-uitvoering? Is een energiebesparende slaap-/dimstand waarbij het display bij gebruik van een wake-up-knop door de gebruiker direct activeert toegestaan als gelijkwaardige oplossing?	Zoals eerder in deze Nota van Inlichtingen bevestigd, worden alle 16 nieuwe parkeerautomaten aangesloten op een vaste 230V-netvoeding; een solar-uitvoering is niet aan de orde. De door u gesignaleerde spanning tussen E129 en een eventuele solar-uitvoering is daarmee niet van toepassing. Ten aanzien van de verhouding tussen E129 en E13: deze eisen zijn niet met elkaar in strijd. E129 staat een schemerfunctie toe bij langdurig niet-gebruik, hetgeen invulling geeft aan de in E13 bedoelde automatische energiebeheerfunctie, mits dit niet ten koste gaat van de beschikbaarheid en opstartsnelheid van de automaat. Het display dient echter te allen tijde actief herkenbaar en zichtbaar te blijven (zij het gedimd), onder meer ten behoeve van de identificatie- en communicatiefuncties van E124 tot en met E128. Een oplossing waarbij het display via een wake-up-knop door de gebruiker wordt geactiveerd, wordt niet als gelijkwaardig geaccepteerd, aangezien E129 uitdrukkelijk bepaalt dat de parkeerautomaat niet handmatig in- of uitgeschakeld wordt via een aan-uitknop. Een dergelijke knop zou, ook als deze niet de volledige automaat maar uitsluitend het display bedient, in strijd zijn met de strekking van deze bepaling: de automaat en het display dienen zonder enige handeling van de gebruiker te allen tijde in ten minste een gedimde, herkenbare staat zichtbaar te zijn. Een automatische schemer-/dimstand die zonder gebruikersinteractie (bijvoorbeeld op basis van omgevingslicht of een tijdschema) overschakelt naar een volledig actieve weergave zodra dit nodig is (bijvoorbeeld bij nadering van een gebruiker via een sensor, of bij aanvang van de reguleringsstijden), wordt wél als een gelijkwaardige en wenselijke invulling van E13 beschouwd.
Bijlage 3a. Overeenkomst				

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
50.	5	5.3	Artikel 5.3 bepaalt dat bij te late levering een direct opeisbare boete geldt van 2,5% per dag met een maximum van 20% van het factuurbedrag van het te laat geleverde deel van de bestelling, onverminderd het recht op aanvullende schadevergoeding. Wij begrijpen en onderschrijven het belang van tijdige levering. De combinatie van een boete van 2,5% per dag, een maximum van 20% én de mogelijkheid tot aanvullende schadevergoeding achten wij echter niet proportioneel, mede gelet op de aard en omvang van de opdracht. Een maximale contractuele boete van 20% overstijgt hetgeen in vergelijkbare aanbestedingen gebruikelijk is en leidt tot een onevenredige risicoverdeling. Verzoek - Is de gemeente bereid de boeteregeling te heroverwegen en het maximum te verlagen naar 5%, zodat een meer proportionele risicoverdeling ontstaat die beter aansluit bij de aard van de opdracht en de in de aanbestedingspraktijk gebruikelijke boeteregelingen?	Aanbestedende dienst is bereid om het maximum van 20% te verlagen tot 5%.
51.			De overeenkomst vermeldt een looptijd van 72 maanden met tweemaal een verlengingsoptie van 24 maanden, terwijl elders wordt gesproken over een onderhoudscontract van zes jaar en een afzonderlijke garantietermijn. Kan de aanbestedende dienst aangeven op welke datum de contract- en onderhoudstermijn ingaan en of de éénjarige garantietermijn binnen of vóór de genoemde onderhouds-/contracttermijn valt?	De aanbestedende dienst bevestigt dat de in de overeenkomst genoemde looptijd van 72 maanden (met twee verlengingsopties van 24 maanden) overeenkomt met de in E95 genoemde onderhoudsovereenkomst van 6 jaar, met twee keer een verlengingsmogelijkheid van 2 jaar. Dit betreft dezelfde termijn, uitgedrukt in respectievelijk maanden en jaren. De contract- en onderhoudstermijn gaat in op de datum van de succesvolle eindoplevering conform E87 (dat wil zeggen na verholpen restpunten en na de proefperiode van 2 aaneengesloten weken probleemloos functioneren). De garantietermijn van 12 maanden gaat op datzelfde moment in en maakt onderdeel uit van de totale contracttermijn van 72 maanden; deze wordt niet daaraan toegevoegd. Dit betekent dat de basislooptijd van de onderhoudsovereenkomst 72 maanden bedraagt, waarvan de eerste 12 maanden onder de garantieregeling van E93/E94 vallen (dus zonder aparte onderhoudsprijs conform E103) en de resterende 60 maanden tegen de overeengekomen jaarprijs worden gefactureerd, met eventuele latere indexering conform E102.
Bijlage 5. Prijzenblad				

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
52.		AL/PVE verwijderen verplaatsen .	Kan de aanbestedende dienst exact specificeren welke civieltechnische werkzaamheden onder de vaste opdracht prijs voor verwijderen en plaatsen vallen, waaronder het verwijderen/hergebruiken van fundaties, aanpassen van bekabeling en voedingsaansluitingen en herstel van straatwerk?	Onder de vaste opdracht prijs voor plaatsing en installatie (rubriek E van het prijzenblad) vallen in ieder geval: • het verwijderen van de bestaande parkeerautomaat (E82), exclusief eventuele civieltechnische werkzaamheden aan de ondergrond; • het plaatsen en aansluiten van de nieuwe parkeerautomaat op de bestaande dan wel (indien nodig) aangepaste fundatie; • het aansluiten op de bestaande 230V-voedingsaansluiting, inclusief de plaatsing van de aardelektrode (zie eerdere vraag hierover); • directievoering, conform de expliciete vermelding in het prijzenblad. Civiele kosten, die uitdrukkelijk zijn uitgesloten van de vaste opdracht prijs, omvatten: • het volledig vervangen of vernieuwen van een fundatie die niet geschikt is voor hergebruik (zie eerdere vraag hierover); • graafwerkzaamheden voor nieuwe of aangepaste bekabeling/leidingtracés buiten de directe voet van de automaat; • herstel van straatwerk, bestrating of groenvoorziening rondom de locatie na afronding van de werkzaamheden; • eventuele aanpassingen aan kabels/leidingen van nutsbedrijven (bijvoorbeeld bij het treffen van onbekende kabels/leidingen). Aanvullende bekabeling en randapparatuur, voor zover noodzakelijk, vallen op grond van E85 (implementatie) evenmin onder de vaste prijs en dienen afzonderlijk te worden aangeboden. Deze civiele werkzaamheden worden, indien noodzakelijk, na constatering per locatie in overleg met de projectleider van De aanbestedende dienst (conform E83) afzonderlijk geoffreerd en pas na goedkeuring door De aanbestedende dienst uitgevoerd.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
53.			Blad 1 - Cel F14 - Het subtotaal A. regel 14 bevat geen formule waardoor deze niet wordt doorgerekend. Kunt u dit aub corrigeren?	Wordt gecorrigeerd. Aangepast prijzenblad in de bijlage.
54.			Blad 1 - Cel E30 rekent niet mee in het subtotaal voor E. Kunt u dit aub corrigeren?	Wordt gecorrigeerd. Aangepast prijzenblad in de bijlage
55.			Blad 1 - Cel D11 - Een aanschafprijs voor het centraal systeem is niet relevant omdat het een hostingdienstverlening betreft. Kunt u bevestigen dat het hier wel is toegestaan om een 0-bedrag in te vullen?	De aanbestedende dienst bevestigt dat het is toegestaan om in Blad 1 ("Aanschafprijs"), cel D11, een bedrag van €0 in te vullen, indien het centrale systeem als hostingdienst (in plaats van als eenmalige aanschaf) wordt aangeboden. Dit is conform de toelichting in cel B12 van hetzelfde blad: in dat geval dienen de kosten van de hostingdienstverlening te worden opgenomen op tabblad "Onderhoud en reserve onderdelen", cel C12 ("Hostingkosten centraal systeem"), waar deze kosten over de looptijd van 10 jaar worden doorgerekend. Inschrijver dient in de toelichting op de inschrijving te vermelden dat voor het centrale systeem is gekozen voor een hostingmodel, zodat dit voor De aanbestedende dienst traceerbaar is.
56.			Blad 2 - Cel E12 - U rekent met "1" voor Hostingkosten centraal systeem maar het betreft een bedrag per automaat. Kunt u derhalve de waarde van cel E12 aanpassen naar 16?	Wordt gecorrigeerd. Aangepast prijzenblad in de bijlage.
57.			Blad 2 - Waartoe dient post C. op Blad 2? "(C) Parkeerautomaten (optioneel voor de toekomst)" en wat is het verschil met post B "(B) Parkeerautomaat "cashless"?	Post (B) betreft de kosten voor het 2e-lijns onderhoud van de 16 nieuwe parkeerautomaten die onderdeel zijn van de huidige opdracht (conform E82). Post (C) betreft een prijsindicatie per automaat voor het 2e-lijns onderhoud van eventuele aanvullende automaten die De aanbestedende dienst gedurende de contractlooptijd optioneel zou kunnen aanschaffen, tegen dezelfde contractvoorwaarden en met opname in het onderhoudscontract voor de resterende looptijd, conform de bepaling hierover in het programma van eisen. Het in cel E20 vermelde aantal van 16 automaten bij post (C) betreft een sjabloonwaarde ten behoeve van de eenheidsprijsberekening en geen vaststaand of gegarandeerd aantal toekomstige aanvullende automaten. Inschrijver dient bij post (C) derhalve een eenheidsprijs per automaat voor 2e-lijns onderhoud op te geven, die als basis dient voor eventuele toekomstige uitbreiding, ongeacht het daadwerkelijke aantal.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
58.			Blad 1 – Cel B28 – U spreekt van een aardelektrode. Welke energievoorziening heeft u voor ogen? Wenst u voor de nieuwe automaten energievoorziening op basis van zonne-energie te hanteren?	De in Blad 1, cel B28, genoemde aardelektrode betreft de reguliere elektrotechnische aardvoorziening die bij elke parkeerautomaat wordt geplaatst ten behoeve van een veilige, NEN 1010-conforme elektrische installatie (conform E24). Dit staat los van de keuze voor energievoorziening op basis van vaste netvoeding of zonne-energie. Zoals eerder in deze Nota van Inlichtingen bevestigd, worden alle 16 nieuwe parkeerautomaten aangesloten op een vaste 230V-netvoeding. Een uitvoering op zonne-energie is niet van toepassing. De aardelektrode dient dan ook te worden begrepen als onderdeel van de reguliere aansluiting op het elektriciteitsnet.
59.			In het tabblad 'Aanschafprijs' lijkt de invul- of celverwijzing die nu in cel D25 staat naar ons oordeel in cel D26 te moeten worden opgenomen. Daarnaast lijken in het tabblad 'Onderhoud en reserveonderdelen' de cellen F12, F16 en F31 niet mee te tellen in de totalen. Kan de aanbestedende dienst dit controleren en, indien dit juist is, een gecorrigeerde versie van het prijzenblad publiceren, zodat alle inschrijvers met dezelfde en correct werkende rekenstructuur inschrijven?	Wordt gecorrigeerd. Aangepast prijzenblad in de bijlage.
60.			In het tabblad 'Aanschafprijs' wordt voor het centrale systeem uitgegaan van een aantal van 1 en een eenmalige aanschafprijs. In de markt wordt een centraal managementsysteem doorgaans als gebruiks- of licentiedienst aangeboden, waarbij de vergoeding afhankelijk is van het aantal aangesloten	De aanbestedende dienst bevestigt dat het prijzenblad voor het centrale systeem uitgaat van één vaste (eenmalige dan wel jaarlijkse) prijs, ongeacht het aantal aangesloten parkeerautomaten. Dit is een bewuste keuze: De aanbestedende dienst wenst een totaalprijs voor het centrale systeem als geheel, gebaseerd op de in dit programma van eisen vastgelegde omvang van 16 parkeerautomaten (E82). Indien de aangeboden oplossing van de inschrijver marktconform is gebaseerd op een licentie- of gebruiksvergoeding per aangesloten automaat of gebruiker, dient de inschrijver deze vergoeding te herleiden tot en te verwerken in de opgegeven totaalprijs voor de post "Aanschafprijs centraal systeem" (Blad 1, cel D11) respectievelijk "Hostingkosten centraal systeem" (Blad 2, cel C12), gebaseerd op de vaste omvang van 16 automaten. Een aparte, variabele prijsopgave per automaat voor het centrale systeem is in dit prijzenblad niet voorzien. Voor eventuele toekomstige uitbreiding van het aantal automaten (zie post C op Blad 2, "optioneel voor de toekomst") dient de inschrijver in de toelichting op de inschrijving aan te geven of, en zo ja op welke wijze, dit gevolgen heeft voor de prijs van het centrale systeem, zodat De aanbestedende dienst hier bij een eventuele toekomstige uitbreiding rekening mee kan houden.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
61.			In de aanbestedingsstukken is geen eenduidig facturatieschema voor levering, installatie en ingebruikname van de nieuwe parkeerautomaten aangetroffen. Kan de aanbestedende dienst het gewenste facturatie- en betalingsschema verstrekken? Indien de aanbestedende dienst geen voorgeschreven schema hanteert, verzoeken wij akkoord te gaan met het volgende marktconforme uitgangspunt: facturatie van de hardware bij levering/plaatsing, facturatie van installatie en inbedrijfstelling bij oplevering van de betreffende automaten en periodieke facturatie van beheer- en onderhoudsdiensten vanaf ingebruikname conform de overeengekomen termijnen. Kan de aanbestedende dienst dit bevestigen dan wel een alternatief schema aangeven?	Aanbestedende kan akkoord gaan met het marktconforme uitgangspunt; facturatie van de hardware bij levering/plaatsing, facturatie van installatie en inbedrijfstelling bij oplevering van de betreffende automaten en periodieke facturatie van beheer- en onderhoudsdiensten vanaf ingebruikname conform de overeengekomen termijnen.
Overige bijlagen				

Bijlagen:

1 Aangepast prijzenblad V2 18-08-2026

Einde Nota van Inlichtingen