

Nota van Inlichtingen 3 gemeente Almelo Parkeerautomaten Z/26/ 264047

Begin Nota van Inlichtingen:

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
Bijlage 1. Programma van Eisen				
1.		Eis 2, vraag 4	Wij vragen u te bevestigen dat het risico (schade e.d.) van de parkeerautomaten op straat en al in gebruik, gedurende de benoemde twee weken bij Opdrachtgever ligt.	De Aanbestedende dienst maakt hierbij onderscheid tussen twee soorten risico gedurende de proefperiode van 2 aaneengesloten weken (E87): 1. Schade door externe oorzaken (vandalisme, aanrijdingen, diefstal, weersinvloeden e.d.): dit risico ligt, ook gedurende deze proefperiode, bij de aanbestedende dienst, conform de reeds in deze Nota van Inlichtingen bevestigde uitleg van E98. De kosten van onderzoek, onderdelen, arbeid en herstel als gevolg van dergelijke schade mogen door opdrachtnemer separaat worden doorberekend, met dien verstande dat opdrachtnemer conform E116 aannemelijk dient te maken dat sprake is van schade door een derde. 2. Gebreken in materiaal, installatie of functioneren van de automaat zelf (bijvoorbeeld technische storingen, restpunten of onvolkomenheden die tijdens de proefperiode aan het licht komen): dit risico blijft tot aan de definitieve eindoplevering bij opdrachtnemer. Dit vloeit voort uit E87: de eindoplevering en daarmee de ingangsdatum van de garantietermijn van E93 vindt immers pas plaats nadat de installatie de volledige 2 weken zonder problemen heeft gefunctioneerd. Een onderbreking van deze periode door een aan opdrachtnemer toe te rekenen gebrek doet de termijn opnieuw aanvangen. Het feit dat de parkeerautomaten reeds op straat staan en in gebruik zijn door het publiek gedurende deze 2 weken, doet aan het bovenstaande niet af: dit is inherent aan de systematiek van E87 en leidt niet tot een verschuiving van het functionele/technische risico naar de aanbestedende dienst.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
2.		Eis 2, vraag 4	Wij vragen u exact te definiëren wat u bedoelt met 'probleemloos'.	Met "probleemloos" in de zin van E87 wordt bedoeld: gedurende de aaneengesloten periode van 2 weken doet zich geen enkele storing voor die conform de definitie van E105 kwalificeert als downtime (d.w.z. de automaat is gedurende de volledige periode beschikbaar voor zowel betaling als ticketverstreking tijdens de betaald-parkeeruren), en ontstaan er geen nieuwe restpunten naast de reeds in het opleverprotocol vastgelegde en inmiddels verholpen punten.
3.		Eis 5, vraag 5	Wij krijgen graag bevestigd dat alleen opdrachtnemer als onderdeel van de al geplaatste opdracht, een calamiteitenplan dient aan te leveren en dat dit geen deel uitmaakt van de inschrijving	De aanbestedende dienst bevestigt dat het calamiteitenplan zoals bedoeld in E5 een verplichting is die rust op opdrachtnemer als onderdeel van de uitvoering van de reeds gegunde opdracht, en geen onderdeel vormt van de inschrijving. Inschrijvers hoeven derhalve bij inschrijving geen (concept-)calamiteitenplan te overleggen; het ontbreken hiervan bij inschrijving heeft geen invloed op de geldigheid of beoordeling van de inschrijving.
4.		Eis 28, vraag 12	Het is naar onze mening redelijk en billijk dat de aanvang van een storing, en daarmee het moment waarop de beschikbaarheidsmeting en eventuele daaraan gekoppelde boete- of malusregeling ingaat, wordt bepaald op het moment waarop Opdrachtnemer door de gemeente van de storing in kennis wordt gesteld. De gemeentelijke medewerkers vervullen immers de eerstelijnsfunctie bij het constateren en initiëren van de opvolging van een storing. Van Opdrachtnemer kan redelijkerwijs pas worden verwacht dat zij tot onderzoek en herstel overgaat vanaf het moment dat de storing bij haar bekend is of had behoren te zijn. Het hanteren van het tijdstip van de laatste transactie als aanvangsmoment achten wij daarom niet passend. Tussen de laatste transactie en het daadwerkelijk ontstaan of constateren van een storing kunnen immers meerdere uren verstrijken, zonder dat Opdrachtnemer daarvan kennis heeft of daarop invloed kan uitoefenen. Wij verzoeken u daarom te bevestigen dat het moment van melding aan Opdrachtnemer als aanvangsmoment van de storing wordt gehanteerd en de beschikbaarheidsmeting, en ook de daaraan gekoppelde boete- en malusstructuur, hierop aan te passen.	De aanbestedende dienst is bereid dit punt nader tegemoet te komen. In aanvulling op de eerdere beantwoording in deze Nota van Inlichtingen bij E105/E106, past de aanbestedende dienst het uitgangspunt als volgt aan: het startmoment van een storing en daarmee het moment vanaf welk de beschikbaarheidsmeting van E28/E105 en de daaraan gekoppelde malus-/boetestructuur van E113 aanvangt, wordt gesteld op het moment waarop de storing door de eerstelijns (medewerkers van de aanbestedende dienst) aan opdrachtnemer wordt gemeld.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
5.		Eis 97 en 111, vraag 18	Het is voor Inschrijver onvoldoende duidelijk hoe de verantwoordelijkheden ten aanzien van eerstelijns storingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn verdeeld. Enerzijds geeft u aan dat eerstelijns storingen door gemeentelijke medewerkers worden opgepakt, terwijl u anderzijds in uw antwoord op vraag 18 van de Nota van Inlichtingen een oplostermijn voor eerstelijns storingen aan Opdrachtnemer koppelt. Wij verzoeken u daarom de verantwoordelijkheidsverdeling nader en eenduidig te specificeren en daarbij concreet aan te geven welke eerstelijns werkzaamheden door Opdrachtgever worden uitgevoerd en welke eerstelijns werkzaamheden tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer behoren.	De aanbestedende dienst onderkent dat de term "eerstelijns" in het PvE op twee verschillende zaken doelt, en verduidelijkt de verantwoordelijkheidsverdeling als volgt: 1. Eerstelijns onderhoud (E99) – verantwoordelijkheid van Opdrachtgever: Medewerkers van de aanbestedende dienst voeren, na opleiding door opdrachtnemer, de eerste beoordeling en eenvoudige handelingen bij een (mogelijke) storing uit: constateren, visueel inspecteren, eenvoudige herstelacties (bijvoorbeeld een reset) en het beoordelen of de storing hiermee is verholpen. Indien dit niet tot herstel leidt, meldt Opdrachtgever de storing onverwijld aan opdrachtnemer. Vanaf dit meldmoment gaat, conform de zojuist bevestigde aanpassing bij E28/E105, de beschikbaarheidsmeting lopen die aan opdrachtnemer wordt toegerekend. 2. Correctief herstel (E97/E111) – verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer: Vanaf het moment van melding door Opdrachtgever is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het daadwerkelijke herstel van de storing. E111 maakt hierbij onderscheid naar de aard/complexiteit van de storing zoals die door opdrachtnemer wordt afgehandeld: • een storing die opdrachtnemer binnen 16 werkuren na melding kan verhelpen ("eerstelijns storing" in de zin van E111): dit betreft dus een categorie binnen het correctief herstel door opdrachtnemer, niet het eerstelijns onderhoud van E99; • een tweedelijns of complexe storing: oplostermijn ≤ 5 werkdagen; • een structureel probleem (≥ 3 incidenten per automaat per 30 dagen): probleemanalyse binnen 10 werkdagen met herstelplan. 2e-lijns preventief onderhoud (E100) blijft, los van bovenstaande correctieve fasering, eveneens de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
6.		Eis 30, vraag 19	Inschrijver begrijpt dat Opdrachtgever de beschikbaarheid per maand wenst te meten en daarover maandelijks inzicht wil hebben. Het is echter marktgebruikelijk om een eventuele malus op basis van de beschikbaarheid over een kwartaal vast te stellen. Een dergelijke systematiek doet geen afbreuk aan de vereiste beschikbaarheid of de maandelijks monitoring daarvan, maar voorkomt dat incidentele fluctuaties binnen één maand direct tot een malus leiden en voor een heel onrustig beeld leiden. Een beschikbaarheid van 99% staat voor ongeveer 2(!) uur uitval per maand. Inclusief terugrekenend tot de laatste geslaagde transactie en inclusief aanrijdtijd. Dat leidt feitelijk iedere overleg tot een discussie omdat er mogelijk een automaat is geweest die volgens die definitie niet beschikbaar was. Een maandelijks malusbepaling leidt voor Opdrachtnemer tot een aanzienlijk hoger financieel risico. Inschrijvers zullen dit risico noodzakelijkerwijs in hun prijsstelling moeten verdisconteren, hetgeen uiteindelijk leidt tot hogere kosten voor Opdrachtgever, zonder dat daar naar onze mening een aantoonbaar hogere beschikbaarheid tegenover staat. Wij verzoeken u daarom de beschikbaarheid maandelijks te blijven meten en rapporteren, maar de eventuele malus vast te stellen op basis van de gemiddelde gerealiseerde beschikbaarheid per kwartaal. Wij vragen u hiermee instemmen en de betreffende bepalingen hierop aan te passen.	De aanbestedende dienst komt gedeeltelijk aan uw verzoek tegemoet. De beschikbaarheid blijft per kalendermaand per automaat gemeten en gerapporteerd (E105, E106, E109, E114). De malus van E113 wordt echter voortaan vastgesteld op basis van de gemiddelde beschikbaarheid per kalenderkwartaal per automaat, in plaats van per maand. Een incidentele, binnen de norm van E97/E111 afgehandelde storing leidt op zichzelf nog steeds niet tot een malus; deze wordt uitsluitend toegepast bij structurele onderprestatie (E107).
7.		Eis 38, vraag 23	Het parkeermanagementsysteem dat deel uitmaakt van deze opdracht is zoals de naam al zegt, ontworpen voor het beheren van het parkeerautomatenpark. U lijkt het systeem echter ook te willen gaan gebruiken voor handhaving, waar het dus niet voor is gemaakt. Aan een parkeerhandhaafstelsel worden hele andere eisen gesteld die het bijvoorbeeld ook mogelijk maakt om op een veilige wijze om te gaan met persoonsgegevens die verder gaan dan alleen een voertuigkenteken. U geeft bovendien aan gebruik te gaan maken van het SHPV en NPR, platformen die voor parkeerhandhaving zijn ingericht. Het is daarom noodzakelijk dat u alle handhaaffunctionaliteiten uit deze opdracht haalt en het beperkt tot het ter beschikking stellen van de parkeertransactie aan het NPR.	De aanbestedende dienst wijst dit verzoek af. Zoals eerder bevestigd (E59, E70, E71) maakt ondersteuning van handhaving wel degelijk onderdeel uit van deze opdracht, via de koppeling met SHPV/NPR en de RDW-raadpleging. Wel verduidelijkt de aanbestedende dienst de rolverdeling: het parkeermanagementsysteem blijft primair gericht op beheer van het automatenpark; de daadwerkelijke handhaving vindt plaats via SHPV en NPR. Van opdrachtnemer wordt uitsluitend verwacht dat parkeertransactiegegevens (incl. kenteken) tijdig aan NPR/SHPV worden aangeleverd en dat de raadpleegfunctionaliteit van E59/E71 beschikbaar is; het managementsysteem zelf hoeft geen zelfstandige handhavingsapplicatie te zijn.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
8.		Eis 59 en 71, vraag 27	Het binnen deze opdracht gevraagde parkeermanagementsysteem is ontworpen en ingericht voor het beheer en de monitoring van het parkeerautomatenpark en de verwerking van parkeertransacties. Het is geen parkeerhandhaafstelsel en kan ook niet als zodanig worden ingezet. De door Opdrachtgever gevraagde handhavingsfunctionaliteiten kunnen daarom niet binnen het aangeboden parkeermanagementsysteem worden gerealiseerd. Een parkeerhandhaafstelsel kent een wezenlijk andere architectuur, functionaliteit en inrichting en moet bovendien voorzien in specifieke eisen ten aanzien van informatiebeveiliging, autorisaties, logging en de rechtmatige en veilige verwerking van persoonsgegevens die in het kader van handhaving worden geraadpleegd en verwerkt. Dit gaat nadrukkelijk verder dan de verwerking van een kenteken binnen een parkeertransactie. Daar komt bij dat Opdrachtgever aangeeft gebruik te maken van SHPV en het NPR. De geëigende en technisch juiste inrichting is dat het parkeermanagementsysteem de relevante parkeertransacties correct, volledig en tijdig beschikbaar stelt aan het NPR. Vanaf dat punt dienen de gegevens binnen de daarvoor bestemde handhavingketen en het daarvoor ingerichte handhaafstelsel te worden verwerkt. De gevraagde combinatie van parkeermanagement en parkeerhandhaving binnen één systeem is binnen de door Opdrachtgever voorgeschreven oplossing daarom technisch en functioneel niet uitvoerbaar. Dit betreft geen beperking die door Inschrijver kan worden opgelost door aanvullende configuratie of ontwikkeling binnen het parkeermanagementsysteem. Wij verzoeken u daarom alle eisen die betrekking hebben op parkeerhandhaving uit de scope van het parkeermanagementsysteem te verwijderen en te bevestigen dat de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer eindigt bij het correct, volledig en tijdig beschikbaar stellen van de parkeertransacties aan het NPR. Kunt u dit bevestigen en de betreffende aanbestedingsstukken hierop aanpassen?	De aanbestedende dienst verwijst naar de beantwoording hierboven bij E38 en handhaaft dat standpunt: E59, E70 en E71 blijven onderdeel van de opdracht.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
9.		Eis 89, vraag 36	Het is hoogst ongebruikelijk dat er een IP-plan wordt geëist binnen een opdracht van deze aard. Gezien de bewerkelijkheid van een dergelijk plan gaan wij ervan uit dat dit plan pas na gunning moet worden ingediend. Wij vragen u dit te bevestigen.	De aanbestedende dienst bevestigt dat de in E89 genoemde documentatie, waaronder het IP-plan en de netwerkconfiguratie, geen onderdeel vormt van de inschrijving. Deze documentatie betreft opleveringsdocumentatie die door de gegunde partij wordt aangeleverd in het kader van de implementatie, in samenhang met het testplan, de FAT/SAT (E86) en de eindoplevering (E87). Inschrijvers hoeven bij inschrijving derhalve geen IP-plan of overige in E89 genoemde documentatie te overleggen; het ontbreken hiervan heeft geen invloed op de geldigheid of beoordeling van de inschrijving.
10.		Eis 89, vraag 37	Parkeerautomatenleveranciers zijn gespecialiseerd in het leveren, installeren, beheren en onderhouden van parkeerautomaten en zijn geen infrastructurele aannemers of ingenieurbureaus. Zij zijn als zodanig niet geëquipeerd en beschikken niet over de specifieke expertise, systemen en tekenkundige capaciteit die noodzakelijk zijn voor het opstellen en beheren van infrastructurele revisietekeningen. Opdrachtnemer kan uiteraard na plaatsing de exacte locatiegegevens en coördinaten van de parkeerautomaten aanleveren. Deze gegevens kunnen vervolgens door de daartoe geëquipeerde gemeentelijke specialisten worden verwerkt in de relevante revisietekeningen en gemeentelijke beheersystemen. Het bij Opdrachtnemer neerleggen van de verantwoordelijkheid voor het vervaardigen van revisietekeningen leidt tot een oneigenlijke uitbreiding van de werkzaamheden en verantwoordelijkheden en daarmee tot risico's en kosten die Inschrijvers in hun aanbieding zullen moeten verdisconteren. Wij verzoeken u daarom de betreffende eis aan te passen en de verplichting van Opdrachtnemer te beperken tot het correct en volledig aanleveren van de coördinaten en relevante locatiegegevens van de geplaatste parkeerautomaten, waarna Opdrachtgever zelf zorgdraagt voor verwerking daarvan in de revisietekeningen. Wij vragen u hiermee in te stemmen.	De aanbestedende dienst komt aan uw verzoek tegemoet. De verplichting van opdrachtnemer in het kader van E89 wordt beperkt tot het correct, volledig en tijdig aanleveren van de exacte locatiegegevens en coördinaten van elke geplaatste parkeerautomaat, aangevuld met foto's van de gerealiseerde situatie (positionering, fundering/kabeltracé naar de 230V-aansluiting en eventuele afwijkingen ten opzichte van het standaardontwerp). Opdrachtnemer hoeft deze gegevens niet zelf te verwerken tot een formele revisietekening; dat wordt door de aanbestedende dienst zelf gedaan.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
11.			Dit antwoord maakt duidelijk dat Opdrachtgever onder de noemer 'garantie' feitelijk verlangt dat gedurende het eerste jaar na oplevering de volledige dienstverlening kosteloos wordt geleverd, waaronder preventief en correctief onderhoud, service, arbeid, voorrijkosten, materialen, hosting en communicatiekosten. Een dergelijke invulling is zeer ongebruikelijk in de markt. Een garantietermijn ziet naar zijn aard op het voor rekening van Opdrachtnemer herstellen van gebreken die aan het geleverde product of de uitvoering daarvan zijn toe te rekenen. Reguliere operationele dienstverlening, onderhoud, hosting en communicatie gedurende een volledig jaar betreft daarentegen dienstverlening waaraan daadwerkelijk kosten zijn verbonden en die normaliter afzonderlijk wordt geprijst. De voorgestelde systematiek maakt deze kosten bovendien niet daadwerkelijk 'kosteloos'. Inschrijvers zullen de voorzienbare kosten en risico's van deze dienstverlening immers vooraf in hun inschrijfprijs moeten verwerken. Dit leidt slechts tot een verschuiving van kosten en kan vanwege de noodzakelijke risico-opslag zelfs prijsverhogend werken voor Opdrachtgever. Wij verzoeken u daarom de garantiebepaling in overeenstemming te brengen met hetgeen in de markt gebruikelijk is en de garantie te beperken tot het kosteloos herstellen en/of vervangen van gebreken die onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen. Reguliere onderhouds-, service-, hosting- en communicatiediensten dienen vanaf oplevering volgens de daarvoor aangeboden tarieven te worden vergoed. Wij vragen u E93/E94 en de daarmee samenhangende eisen hierop aan te passen.	De aanbestedende dienst komt gedeeltelijk aan uw verzoek tegemoet. De garantietermijn van E93/E94 blijft gedurende het eerste jaar na oplevering kosteloos onderhoud, service en reparatie omvatten, inclusief arbeid, voorrijkosten en materiaalkosten. Hosting- en communicatiekosten (conform E119/E120) worden echter niet langer geacht onderdeel uit te maken van de kosteloze garantiedienstverlening, en worden vanaf oplevering vergoed conform de daarvoor in de inschrijving opgegeven tarieven.
12.		Eis 89, vraag 37	In de laatste alinea van uw antwoord op vraag 37 lijkt u wederom terug te vallen op het eerder door u vervallen proefjaar. Kunt u dit nader toelichten?	Met deze aanpassing blijft opdrachtnemer gedurende het eerste jaar na oplevering verantwoordelijk voor kosteloos onderhoud, service en reparatie (inclusief arbeid, voorrijkosten en materiaalkosten), zodat een volledig functionerende installatie is gewaarborgd zonder dat hiervoor een aparte onderhoudsprijs verschuldigd is. Hosting- en communicatiekosten vallen, zoals hierboven aangepast, buiten deze kosteloze dienstverlening en worden vanaf oplevering conform de opgegeven tarieven vergoed.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
13.		Eis, vraag 40	Zoals eerder aangegeven, is het naar het oordeel van Inschrijver niet logisch en evenmin objectief om het aanvangsmoment van een storing te bepalen aan de hand van de laatste succesvolle transactie. Tussen de laatste transactie en het daadwerkelijk ontstaan of constateren van een storing kan immers geruime tijd verstrijken, waardoor dit tijdstip geen betrouwbare indicatie vormt voor de feitelijke aanvang van de storing. Wij verzoeken u daarom deze systematiek aan te passen en als aanvangsmoment het tijdstip te hanteren waarop de storing daadwerkelijk wordt geconstateerd en aan Opdrachtnemer wordt gemeld. Wij vragen u hiermee in te stemmen.	De aanbestedende dienst verwijst naar de beantwoording hierboven bij E28 (vraag 12), waarin ditzelfde verzoek reeds is behandeld en gehonoreerd. Het startmoment van een storing — en daarmee het moment vanaf welk de beschikbaarheidsmeting en de daaraan gekoppelde malus-/boetestructuur van E113 aanvangt wordt gesteld op het moment waarop de storing door de eerstelijns (medewerkers van de aanbestedende dienst) aan opdrachtnemer wordt gemeld, in plaats van het moment van de laatste succesvolle transactie.
14.		Eis 113, vraag 44	De door Opdrachtgever gekozen systematiek, waarbij afzonderlijk wordt gestuurd op responstijden, herstellijden, beschikbaarheidspercentages en de daaraan gekoppelde sancties, leidt naar het oordeel van Inschrijver tot een onnodig complexe SLA-structuur. Deze systematiek vergt van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer een omvangrijke registratie, monitoring en beoordeling om voortdurend vast te kunnen stellen welke termijn van toepassing is, wanneer deze aanvangt, aan welke partij een vertraging is toe te rekenen en welke eventuele sanctie daaruit voortvloeit. Deze complexiteit kan naar onze mening aanzienlijk worden gereduceerd door de verantwoordelijkheid voor het volledige onderhoud bij Opdrachtnemer neer te leggen en primair te sturen op één objectief en meetbaar resultaat: de beschikbaarheid van het parkeerautomatenpark. Het is vervolgens aan Opdrachtnemer om zijn onderhoudsorganisatie, responstijden, herstelprocessen, onderdelenvoorraad en overige maatregelen zodanig in te richten dat het overeengekomen beschikbaarheidspercentage daadwerkelijk wordt gerealiseerd. Een dergelijke resultaatgerichte systematiek biedt Opdrachtgever naar onze mening juist meer zekerheid, vermindert de administratieve belasting en voorkomt discussies over afzonderlijke responstijden, herstellijden en de toerekening van storingen, terwijl Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk blijft voor het te behalen resultaat. Wij verzoeken u daarom te overwegen de huidige SLA- en sanctiesystematiek te vereenvoudigen door het volledige onderhoud bij Opdrachtnemer onder te brengen en uitsluitend een duidelijke en marktconforme beschikbaarheidsnorm voor het gehele parkeerautomatenpark overeen te komen. Bent u bereid de eisen vanuit deze resultaatgerichte benadering te herzien?	De aanbestedende dienst is niet bereid dit verzoek over te nemen. Dit verzoek raakt de kern van twee bewuste, eerder in deze Nota van Inlichtingen toegelichte keuzes: • Gedeeld beheermodel (E99/E100): de aanbestedende dienst voert bewust zelf het eerstelijns onderhoud uit via eigen medewerkers, mede om snel en lokaal te kunnen reageren en de eigen organisatie hierin een rol te laten behouden. Dit wordt niet volledig bij opdrachtnemer belegd. • Beschikbaarheid per individuele automaat (E28): dit blijft de leidende norm, omdat een areaalbrede norm structurele onderprestatie op specifieke locaties kan maskeren.

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
15.		Eis 113, vraag 45	De door Opdrachtgever gekozen systematiek, waarbij afzonderlijk wordt gestuurd op responstijden, hersteltijden, beschikbaarheidspercentages en de daaraan gekoppelde sancties, leidt naar het oordeel van Inschrijver tot een onnodig complexe SLA-structuur. Deze systematiek vergt van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer een omvangrijke registratie, monitoring en beoordeling om voortdurend vast te kunnen stellen welke termijn van toepassing is, wanneer deze aanvangt, aan welke partij een vertraging is toe te rekenen en welke eventuele sanctie daaruit voortvloeit. Deze complexiteit kan naar onze mening aanzienlijk worden gereduceerd door de verantwoordelijkheid voor het volledige onderhoud bij Opdrachtnemer neer te leggen en primair te sturen op één objectief en meetbaar resultaat: de beschikbaarheid van het parkeerautomatenpark. Het is vervolgens aan Opdrachtnemer om zijn onderhoudsorganisatie, responstijden, herstelprocessen, onderdelenvoorraad en overige maatregelen zodanig in te richten dat het overeengekomen beschikbaarheidspercentage daadwerkelijk wordt gerealiseerd. Een dergelijke resultaatgerichte systematiek biedt Opdrachtgever naar onze mening juist meer zekerheid, vermindert de administratieve belasting en voorkomt discussies over afzonderlijke responstijden, hersteltijden en de toerekening van storingen, terwijl Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk blijft voor het te behalen resultaat. Wij verzoeken u daarom te overwegen de huidige SLA- en sanctiesystematiek te vereenvoudigen door het volledige onderhoud bij Opdrachtnemer onder te brengen en uitsluitend een duidelijke en marktconforme beschikbaarheidsnorm voor het gehele parkeerautomatenpark overeen te komen. Bent u bereid de eisen vanuit deze resultaatgerichte benadering te herzien?	Zie het antwoord op vraag 14

Nr.	Pag.	§	Vraag:	Antwoord:
16.		Eis 116, vraag 46	De door Aanbestedende dienst gehanteerde bewijsmaatstaf legt naar het oordeel van Inschrijver een onnodige en niet-passende bewijslast bij Opdrachtnemer. Beschadiging van een parkeerautomaat als gevolg van extern fysiek geweld is naar zijn aard het gevolg van handelen door derden en valt buiten de invloedssfeer en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer kan niet worden verlangd daarnaast ook nog de intentie van de betreffende derde – opzet of moedwilligheid – aannemelijk te maken. Wanneer bij inspectie objectief kan worden vastgesteld dat sprake is van externe fysieke beschadiging van de automaat, dient dit op zichzelf voldoende te zijn om de betreffende storing en de daaruit voortvloeiende uitval buiten de verantwoordelijkheid en beschikbaarheidsberekening van Opdrachtnemer te houden. Camerabeelden, expertiserapporten of ander aanvullend bewijs van opzet voegen daaraan niets toe en zijn bovendien veelal niet beschikbaar voor Opdrachtnemer. Wij verzoeken u daarom de bewijsmaatstaf aan te passen en te bevestigen dat de objectieve constatering en vastlegging van externe fysieke beschadiging aan de parkeerautomaat voldoende is om deze schade en de daaruit voortvloeiende storing buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en de beschikbaarheidsmeting te houden, zonder dat Opdrachtnemer ook opzet of moedwilligheid van een derde hoeft aan te tonen. Wij vragen u hiermee in te stemmen.	De aanbestedende dienst komt gedeeltelijk aan uw verzoek tegemoet. De bewijsmaatstaf van E116 wordt versoepeld: voor het buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer en de beschikbaarheidsberekening houden van de betreffende schade en uitval, volstaat een constatering door opdrachtnemer dat sprake is van externe fysieke beschadiging van de automaat, zonder dat opdrachtnemer daarnaast opzet of moedwilligheid van een derde aannemelijk hoeft te maken, en zonder dat hiervoor separate onderbouwing zoals foto's of een expertiserapport is vereist.
Bijlage 5. Prijzenblad				
17.			De ingevulde kosten in tabblad 2 onder 'Hostingkosten centraal' worden correct verwerkt in het eerste tabblad onder 'Tweedelijns onderhoud'. Wij constateren echter dat de hostingkosten per automaat en/of per centraal systeem niet worden doorberekend naar het eerste tabblad. Kunt u het prijzenblad zodanig aanpassen dat ook deze hostingkosten correct in het eerste tabblad worden verwerkt?	In de bijlage het herziene prijzenblad versie 3

Bijlagen: 1 Aangepast prijzenblad V3 31-08-2026

Einde Nota van Inlichtingen