

GEMEENTE MEPPEL

CONCEPTOVEREENKOMST

Levering, Installatie en Meerjarig Beheer
Cashless Straatparkeerautomaten

Opdrachtgever	Gemeente Meppel, Grote Oever 26, 7941 AC Meppel
Opdrachtnemer	[Naam], [Adres], [KvK-nummer]
Contractnummer	MPA-2026
Datum ondertekening	[datum]
Ingangsdatum	[datum]
Contractduur	10 jaar met optie tot 2×1 jaar verlenging
Status	CONCEPT – versie 1.0 Augustus 2026

Partijen.....	3
Overwegingen.....	3
1. Definities	3
2. Object en scope van de overeenkomst.....	4
3. Contractduur	5
4. Financiële bepalingen	6
4.1 Vergoedingsstructuur	6
4.2 Indexatie.....	6
5. Verplichtingen opdrachtnemer	7
5.1 Levering en installatie.....	7
5.2 Beheersysteem en NPR-koppeling	7
5.3 Informatiebeveiliging en privacy	7
5.4 Duurzaamheid en SROI	8
5.5 Training en kennisoverdracht	10
6. Verplichtingen opdrachtgever	10
7. Garantie en levensduur.....	10
8. Acceptatietests (FAT en SAT)	10
9. SLA en beschikbaarheid	12
9.1 Beschikbaarheidsnormen	12
9.2 Storingsclassificatie en hersteltijden	12
Het servicevenster bepaalt gedurende welke uren de hersteltijd doorloopt. Buiten het venster wordt de klok gepauzeerd.....	13
10. Boetes.....	14
11. Contractmanagement en KPI's	14
11.1 Overlegstructuur	14
11.2 KPI's (maandelijks te rapporteren, tenzij anders vermeld)	14
12. Exit-regeling.....	15
13. Intellectueel eigendom en licenties	15
14. Aansprakelijkheid.....	15
15. Opschorting en ontbinding	15
16. Toepasselijk recht en geschillen	16
17. Slotbepalingen	17
Handtekeningen.....	17
Bijlagen bij deze Overeenkomst	17

Partijen

De ondergetekenden:

Gemeente Meppel, gevestigd te Meppel, Grote Oever 26, 7941 AC Meppel, rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam en functie], hierna te noemen: "**Opdrachtgever**";

en

[Naam opdrachtnemer], gevestigd te [Adres], KvK-nummer [nummer], rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam en functie], hierna te noemen: "**Opdrachtnemer**";

hierna gezamenlijk aangeduid als "Partijen", komen het volgende overeen:

Overwegingen

- Opdrachtgever heeft een Europese openbare aanbesteding uitgeschreven voor de levering, installatie en het meerjarig beheer van ~~circa 45 cashless~~circa 45 (bandbreedte minimaal 40 en maximaal 50) cashless, ticketloze en zonnestroom gedreven straatparkeerautomaten, met een optie tot uitbreiding van maximaal 15 automaten in het stationsgebied (totaal maximaal 60 automaten);
- Opdrachtnemer heeft op [datum] een inschrijving ingediend en is op grond van de aanbestedingsprocedure geselecteerd als meest geschikte inschrijver;
- Opdrachtgever heeft op [datum] het voornemen tot gunning kenbaar gemaakt en de standstill-periode is verstreken zonder dat rechtsgeldige bezwaren zijn ingediend;
- Partijen wensen de rechten en verplichtingen vast te leggen in deze Overeenkomst.

1. Definities

Begrip	Definitie
Automaat / Parkeerautomaat	Een door Opdrachtnemer geleverd en geïnstalleerd cashless/ticketloos straatparkeerautomaat conform het Programma van Eisen.
Beheersysteem	Het webbased systeem waarmee Opdrachtgever de automaten, tarieven, gebruikers en rapportages beheert voor het beheer van de automaten, tarieven, gebruikers en rapportages.
Betaald parkeeruren	De bij aanwijzingsbesluit vastgestelde tijdvakken waarin op de betreffende locatie betaald parkeren geldt. Waar in deze Overeenkomst of het PvE wordt gesproken van reguleringstijden of venstertijden, worden dezelfde tijdvakken bedoeld.
FAT	Factory Acceptance Test: acceptatietest bij Opdrachtnemer vóór levering.
Formele ingebruikname	De eindoplevering en formele overdracht als bedoeld in § 5.2 van het PvE, na het oplossen van alle bij de SAT vastgelegde restpunten. Dit moment is bepalend voor de aanvang van de garantieperiode (art. 7) en van de boeteregeling (art. 10).
GIBIT 2025	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT, versie 2025; integraal onderdeel van deze Overeenkomst.

Jaarvergoeding	De som van de jaarlijkse vaste SLA-/onderhoudsvergoeding voor alle op dat moment in beheer zijnde automaten over het kalenderjaar waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis plaatsvond, exclusief de eenmalige kosten. Grondslag voor de aansprakelijkheidsbeperking in art. 14.
KPI	Key Performance Indicator: meetbare prestatie-indicator
NPR	Nationaal Parkeer Register: de centrale database voor digitale parkeerrechten.
Opdrachtgever	Gemeente Meppel, als aanbestedende dienst en contractpartij.
Opdrachtnemer	[Naam], als leverancier en dienstverlener op grond van deze Overeenkomst.
PvE	Programma van Eisen, gepubliceerd als onderdeel van de aanbestedingsdocumentatie.
SAT	Site Acceptance Test: acceptatietest op locatie na installatie, conform het na gunning gezamenlijk vast te stellen testprotocol.
SLA	Service Level Agreement: de in deze Overeenkomst vastgelegde dienstverleningsnormen.
Storingsclassificatie	De indeling van storingen in prioriteiten P1 t/m P4 conform artikel 9 van deze Overeenkomst.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen als bedoeld in artikel 3 van de Algemene termijnenwet.
Zone	Een in Bijlage A (Locatielijst) als zodanig aangeduid aaneengesloten gebied met een eigen zonenummer. Bepalend voor de storingsclassificatie in art. 9.2.

2. Object en scope van de overeenkomst

- Opdrachtnemer levert, installeert, configureert en beheert ~~circa 45 cashless~~circa 45 (bandbreedte minimaal 40 en maximaal 50; het definitieve aantal stelt Opdrachtgever uiterlijk bij opdrachtverlening vast; voor de prijsbeoordeling geldt 45 als rekenhoeveelheid) cashless, ticketloze en zonnestroom gedreven straatparkeerautomaten op de locaties als beschreven in Bijlage A (Locatielijst) van het PvE, onder de voorwaarden van deze Overeenkomst en het PvE. Opdrachtgever heeft het recht de opdracht éénmalig uit te breiden met maximaal 15 automaten in het stationsgebied onder gelijke condities (totaal maximaal 60 automaten).
- De opdracht omvat mede: de koppeling met het NPR, het webbased beheersysteem, de FAT en SAT, meerjarig preventief en correctief onderhoud, SLA-dienstverlening, de verwijdering van de bestaande automaten en training van medewerkers van Opdrachtgever, de koppeling met de RDW ten behoeve van handhaving, en een helpdesk met een meldkanaal als bedoeld in art. 9.3.
- Buiten scope vallen: plaatsingsplan en verkeersbesluiten, juridische trajecten rondom verkeersborden en klantenservice richting parkeerders.
- De Overeenkomst wordt onlosmakelijk aangevuld door de bijlagen. Bij strijdigheid prevaleert de rangorde: Overeenkomst > Aanbestedingsleidraadnota's van inlichtingen > Aanbestedingsleidraad > PvE > Bijlagen A t/m H > GIBIT 2025. De inschrijving van Opdrachtnemer wordt na gunning aan deze Overeenkomst gehecht en neemt in de rangorde de plaats in direct onder het PvE, voor zover zij verplichtingen bevat die verder gaan dan het PvE.

3. Contractduur

1. De Overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening door beide Partijen. De initiële contractperiode bedraagt 10 jaar en vangt aan op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de formele ingebruikname; de Overeenkomst eindigt van rechtswege bij het verstrijken daarvan.
2. Opdrachtgever heeft de optie de Overeenkomst eenzijdig twee maal met een periode van een jaar te verlengen. Opdrachtgever oefent de verlengingsoptie uit door schriftelijke kennisgeving uiterlijk zes maanden vóór het verstrijken van de dan lopende contractperiode.
3. Streefdatum operationeel: 1 april 2027 (niet-fataal). Uiterste ingebruiknamedatum ~~voor de eerste 45 automaten~~ voor de automaten van de basisopdracht: 1 mei 2027 (fatale termijn). Boetes zijn uitsluitend gekoppeld aan SLA-overschrijdingen na ingebruikname zoals bepaald in artikel 10; boetes worden niet gekoppeld aan de streefdatum of de uiterste ingebruiknamedatum.

4. Financiële bepalingen

4.1 Vergoedingsstructuur

1. De financiële vergoeding bestaat uit de componenten als opgenomen in het ingevulde Prijzenblad (Bijlage D), onderdeel van de inschrijving van Opdrachtnemer:

Onderdeel	Bedrag
Eenmalige kosten: hardware, transport, installatie en oplevering (FAT/SAT)	€
Jaarlijkse vaste SLA-/onderhoudsvergoeding per automaat (<u>alle automaten van de basisopdracht gezamenlijk</u>)	€
Kosten verwijdering en duurzame afvoer bestaande automaten	€
Eenhedsprijzen voor uitbreiding (max. 5 extra automaten)(<u>optie: max. 15 extra automaten stationsgebied</u>)	€

~~2. Facturering van de eenmalige kosten vindt plaats na succesvolle oplevering (SAT). De eenmalige kosten worden in termijnen gefactureerd: 25% na opdrachtverlening; 25% bij de start van de werkzaamheden; 35% bij oplevering van de werkzaamheden (alle straatautomaten zijn geplaatst en geïnstalleerd op de gewenste locatie); 10% na goedkeuring van de levering (acceptatietest op locatie, door Opdrachtgever goedgekeurd); 5% als slottermijn, na oplossing en acceptatie van alle restpunten. De jaarlijkse SLA-vergoeding wordt per kwartaal vooraf gefactureerd. Transactiekosten worden maandelijks gefactureerd op basis van de gerealiseerde aantallen. De jaarlijkse SLA-vergoeding wordt per kwartaal vooraf gefactureerd. In het eerste jaar na formele ingebruikname (garantieperiode) wordt uitsluitend de vergoeding voor hosting, licenties, koppelingen en datacommunicatie gefactureerd. Opdrachtnemer brengt geen transactiekosten in rekening; alle kosten van Opdrachtnemer zijn opgenomen in de vergoedingen uit Bijlage D.~~

3. Betalingstermijn: 30 dagen na ontvangst van een correcte factuur.

~~4. Opdrachtnemer stort de geïnde parkeeropbrengsten online af op een door Opdrachtgever aangewezen rekening, met een door Opdrachtgever in het beheersysteem in te stellen frequentie van dagelijks of wekelijks, en uiterlijk op de eerstvolgende werkdag na afloop van de ingestelde periode. Tot het moment van afstorting worden de gelden gehouden voor rekening en risico van Opdrachtnemer. De parkeeropbrengsten worden door de door Opdrachtgever gecontracteerde acquirer rechtstreeks op de rekening van Opdrachtgever uitbetaald. Opdrachtnemer ontvangt of beheert geen parkeergelden. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de automaten aan deze acquirer kunnen worden gekoppeld en dat het beheersysteem de transactiegegevens zodanig vastlegt dat Opdrachtgever de uitbetalingen van de acquirer per dag of per week kan aansluiten.~~

5. Bij uitoefening van de uitbreidingsoptie gelden de eenheidsprijzen uit sectie 1 van Bijlage D (posten 1.2 t/m 1.5), geïndexeerd conform artikel 4.2. De jaarlijkse vergoeding per extra automaat bedraagt het jaarbedrag uit sectie 2 van Bijlage D (kolom C en D) gedeeld door het aantal automaten in de basisopdracht, pro rata vanaf de formele ingebruikname van die automaat.

4.2 Indexatie

1. De prijzen worden vanaf het tweede contractjaar jaarlijks per 1 januari als volgt aangepast:
 - (a) hardware-gerelateerde kosten (levering, installatie, hardware-onderhoud): op basis van de Consumentenprijsindex (CPI), reeks „CPI Alle huishoudens afgeleid”,

gepubliceerd door het CBS;

(b) IT-dienstverleningscomponent (SLA-dienstverlening, software, connectiviteit, beheersysteem): op basis van het CBS-prijsindexcijfer dienstenprijzen groep J62/J6202, conform GIBIT 2025 art. 11.8.

3. De eenmalige kosten zijn na oplevering niet langer aan indexatie onderhevig. De eenheidsprijzen voor uitbreiding worden vanaf het tweede contractjaar aangepast volgens lid 1 onder a. Overige tarieven zijn gedurende de looptijd vast, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

5. Verplichtingen opdrachtnemer

5.1 Levering en installatie

1. Opdrachtnemer levert en installeert de automaten conform de specificaties uit het PvE en de aangeboden technische beschrijving op de locaties in Bijlage A.
2. Na succesvolle FAT worden de automaten geleverd en geïnstalleerd. De SAT vindt plaats op locatie in aanwezigheid van vertegenwoordigers van beide Partijen.
3. Opdrachtnemer zorgt voor de verwijdering en duurzame afvoer van de bestaande automaten via een WEELABEX-gecertificeerde verwerker, waarbij minimaal 85% van het materiaal wordt hergebruikt of gerecycled, onder overlegging van een materiaalstroomrapportage met aantallen en verwerkingswijze-aantallen en verwerkingswijze. Een verwerkingsverklaring van de WEELABEX-gecertificeerde verwerker met het aantal afgevoerde automaten, het totaalgewicht, het percentage hergebruik/recycling en de naam van de verwerker volstaat. Gegevensdragers worden aantoonbaar vernietigd conform NEN-EN 15713.

5.2 Beheersysteem en NPR-koppeling

1. Opdrachtnemer levert een volledig functioneel webbased beheersysteem dat Opdrachtgever in staat stelt zelfstandig (zonder tussenkomst van Opdrachtnemer) tarieven in te stellen, gebruikers te beheren en rapportages te genereren. dat Opdrachtgever in staat stelt zelfstandig rapportages te genereren en de actuele instellingen in te zien. Tarieven, tijden, instellingen en schermteksten worden op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer verwerkt, binnen 2 werkdagen en zonder afzonderlijke kosten. Het gebruikersbeheer wordt ingericht conform het dienstverleningsafsprakenplan (DAP).
2. Opdrachtnemer realiseert de koppeling met het NPR conform de geldende NPR-standaarden. Parkeerrechten worden binnen 5 seconden na voltooiing van de betaling naar het NPR doorgestuurd. Bij uitval van de NPR-verbinding slaat de automaat het parkeerrecht lokaal op en vindt na herstel automatische synchronisatie plaats.
3. Opdrachtnemer biedt kosteloos een open API-ontsluiting voor transactiedata en draagt gedurende de looptijd zorg voor het onderhoud daarvan en faciliteert de koppeling met het Parkeermanagementsysteem van Opdrachtgever. De specificaties worden binnen drie maanden na gunning schriftelijk vastgelegd, zonder meerkosten voor Opdrachtgever.

5.3 Informatiebeveiliging en privacy

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor de beveiliging van alle persoonsgegevens conform de AVG en de GIBIT 2025. Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd over een geldig ISO 27001-certificaat en houdt dit in stand; het systeem voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Opdrachtnemer overlegt het certificaat

jaarlijks ongevraagd aan Opdrachtgever. Data-in-transit wordt versleuteld met minimaal TLS 1.3; De TLS-configuratie voor data-in-transit voldoet aan de actuele richtlijnen van het NCSC en het Forum Standaardisatie en heeft ten minste de beveiligingswaarde 'voldoende' (voor verbindingen met een voorgeschreven externe ketenpartij geldt de door die partij voorgeschreven standaard, mits ten minste 'voldoende'); data-at-rest met minimaal AES-256.

2. Alle firmwarebeelden zijn digitaal ondertekend; automaten weigeren ongesigneerde firmware. Toegang tot het beheersysteem verloopt via single sign-on op basis van Microsoft Entra ID van Opdrachtgever, met user provisioning vanuit Entra ID; multifactorauthenticatie wordt via die tenant afgedwongen. Het beheersysteem ondersteunt ten minste tien gebruikersaccounts zonder meerkosten en de rollen beheer, technisch, financieel en management.management. De verdeling van verantwoordelijkheden voor het gebruikersbeheer wordt vastgelegd in het DAP.

3. Gegevensopslag vindt uitsluitend plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

4. Kentekens worden maximaal 48 uur lokaal in de automaat bewaard. In rapportages en exports zijn kentekens gehasht/gepseudonimiseerd conform de AVG. Geregistreerde kentekens worden na uiterlijk 13 weken gewist; transactiegegevens worden geanonimiseerd ten minste 5 jaar bewaard.

5. Bij een (vermoeden van een) datalek of beveiligingsincident meldt Opdrachtnemer dit binnen 24 uur na detectie aan Opdrachtgever. Een volledige incidentrapportage volgt binnen 72 uur.

6. Opdrachtnemer sluit de Verwerkersovereenkomst (Bijlage C) en ondersteunt Opdrachtgever bij het opstellen van een DPIA.

7. Alle gegevens zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer behoudt geen rechten om gegevens te gebruiken of te ontsluiten.

8. Opdrachtnemer levert over het eerste contractjaar een ISAE 3402 Type I-verklaring en vanaf het tweede contractjaar jaarlijks een ISAE 3402 Type II-rapport over de beheersingsmaatregelen rond de verwerking en verantwoording van de parkeeropbrengsten. Daarnaast levert Opdrachtnemer jaarlijks een accountantsverklaring voor de verantwoording van de parkeeropbrengsten per kalenderjaar. Het rapport wordt uiterlijk 90 dagen na afloop van het betrokken boekjaar aangeleverd bij Opdrachtgever. Bij niet-nakoming van deze termijn is Opdrachtnemer na schriftelijke ingebrekestelling met een hersteltermijn van 30 dagen een boete verschuldigd van € 500 per kalenderdag dat het rapport uitblijft, tot een maximum van € 15.000 per jaar. Opdrachtnemer verleent op verzoek kosteloos medewerking aan Opdrachtgever en diens accountant bij de controle van de parkeeropbrengsten, onder meer door inzage te geven in de transactiegegevens en de registratie van wijzigingen in tarieven en instellingen.

5.4 Duurzaamheid en SROI

1. De geleverde automaten bestaan voor minimaal 70% (naar gewicht) uit gerecyclede of biobased materialen. Opdrachtnemer legt dit vast in een materialenpaspoort, bij voorkeur via Madaster, en Opdrachtnemer legt de in zijn inschrijving opgegeven materiaalsamenstelling vast in een materialenpaspoort in een controleerbaar format en toont ISVO-beleid aan conform de OESO-richtlijnen of een vergelijkbaar kader.

2. Opdrachtnemer beschikt over een geldig ISO 14001-certificaat en rapporteert jaarlijks over kWh/automaat, CO₂e/transactieCO₂e per automaat per jaar (systeemgrens en rekenmethode conform Nvl 1, vraag 43 en 44) en het aandeel zero-emissie transport.transport. Opdrachtnemer realiseert per contractjaar ten minste het in zijn inschrijving aangeboden aandeel zero-emissieritten (afbakening conform Nvl 1, vraag 43). Ritten met een niet-zero-emissievoertuig bij een calamiteit gelden niet als

tekortkoming en tellen niet mee in de berekening, mits Opdrachtnemer deze met onderbouwing opneemt in de jaarrapportage.

3. Opdrachtnemer besteedt minimaal 5% van de gefactureerde opdrachtsom aan Social Return-activiteiten conform de werkwijze beschreven in Bijlage E (Werkwijze SROI). Verantwoording vindt jaarlijks schriftelijk plaats aan Opdrachtgever.

5.5 Training en kennisoverdracht

- Opdrachtnemer verzorgt bij oplevering een kosteloos opleidingsprogramma voor maximaal 5 medewerkers van Opdrachtgever:
 - Functioneel beheer (beheersysteem, rapportages, ~~tariefinstelling~~): 1 dag theorie + 1 dag praktijk.
 - Operationeel beheer / eerstelijns storingen: een halve dag op locatie.
- Alle cursusmateriaal en handleidingen worden in het Nederlands aangeleverd in digitaal bewerkbaar formaat. Op verzoek verzorgt Opdrachtnemer aanvullende instructie bij uitbreidingen of softwarewijzigingen.

6. Verplichtingen opdrachtgever

- Opdrachtgever verleent tijdig medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de opdracht, waaronder toegang tot locaties, coördinatie verkeersbesluiten en de beschikbaarheid van bevoegde medewerkers voor FAT en SAT.
- Opdrachtgever verzorgt het dagelijks beheer en de eerstelijns storingen (kleine correcties, reiniging) conform de opgeleverde handleidingen.
- Opdrachtgever betaalt facturen tijdig conform artikel 4.

7. Garantie en levensduur

- Na de formele ingebruikname gaat een garantieperiode van 12 maanden in. Gedurende de garantieperiode worden storingen en gebreken kosteloos verholpen.
- De economische levensduur van de automaten bedraagt minimaal 10 jaar. Opdrachtnemer garandeert gedurende die periode de beschikbaarheid van identieke of hogere specificatie-onderdelen.
- Reserveonderdelen zijn beschikbaar voor minimaal 12 jaar na levering. Software (beheersysteem en firmware) wordt minimaal 10 jaar beveiligd ondersteund.
- Indien de capaciteit van PV-panelen en/of accu's binnen 10 jaar na oplevering daalt tot onder 80% van de oorspronkelijke capaciteit, of zodanig verslechtert dat de automaat niet meer volledig operationeel is, worden deze door Opdrachtnemer kosteloos vervangen. De behuizing is minimaal 8 jaar corrosiebestendig en corrosie binnen die termijn wordt kosteloos hersteld; ~~het modem of de simkaartmodule wordt binnen 8 jaar na oplevering kosteloos vervangen indien deze niet meer aan de connectiviteitseisen voldoet voor het modem of de simkaartmodule geldt PvE § 4.3.~~

8. Acceptatietests (FAT en SAT)

- De FAT vindt plaats bij de vestiging van Opdrachtnemer, conform het testprotocol, in aanwezigheid van vertegenwoordigers van beide Partijen.
- De SAT vindt na installatie op locatie plaats voor alle te leveren automaten. Opdrachtgever tekent het SAT-protocol af na succesvolle afronding.
- Gebreken die bij de FAT of SAT worden geconstateerd, worden door Opdrachtnemer hersteld vóór de vervolgttest. ~~Opdrachtgever stelt de automaten niet in gebruik voordat de SAT is afgerond.~~ Opdrachtgever stelt een automaat niet in gebruik voordat de SAT voor die automaat is afgerond. Een negatieve SAT voor één automaat of onderdeel staat de ingebruikname van de overige goedgekeurde automaten niet in de weg.

4. Opdrachtgever heeft het recht een hertestperiode te verlangen. Indien de hertestperiode niet leidt tot succesvolle oplevering binnen de overeengekomen planning, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst gedeeltelijk of geheel te ontbinden.

9. SLA en beschikbaarheid

9.1 Beschikbaarheidsnormen

Definitie beschikbaarheid (contractbepaling): een automaat is beschikbaar wanneer een parkeerder tijdens de geldende betaald parkeeruren een parkeeractie volledig kan afronden, dat wil zeggen dat de automaat een elektronische betaling verwerkt, het parkeerrecht vastlegt en dit naar het NPR doorstuurt. Een automaat die bij verbindingsverlies het parkeerrecht lokaal vastlegt en na herstel automatisch synchroniseert, geldt als beschikbaar. Kan de parkeerder de parkeeractie afronden terwijl een deelfunctie niet werkt, zoals één van de voorgeschreven betaalmiddelen, dan geldt de automaat als beschikbaar en wordt de storing afgehandeld als P3 conform art. 9.2. Downtime start bij de laatste succesvolle transactie vóór de storing en eindigt bij gezamenlijk bevestigde testbetaling na herstel. Downtime start op het moment dat de storing door het beheersysteem wordt gedetecteerd (alarmmelding) of, indien eerder, door Opdrachtgever wordt gemeld, en eindigt bij gezamenlijk bevestigde testbetaling na herstel. De tijd waarin Opdrachtgever eerstelijns werkzaamheden uitvoert, gerekend vanaf de alarmmelding tot de melding aan Opdrachtnemer, telt niet als downtime. Detecteert het beheersysteem de storing niet, dan start de downtime bij de laatste succesvolle transactie vóór de storing. Resets > 15 minuten tellen als downtime. Geplande onderhoudsmomenten (≥ 5 werkdagen vooraf gemeld, uitgevoerd buiten de betaald parkeeruren) tellen niet mee als downtime. Meting per automaat per kalendermaand.

1. Opdrachtnemer garandeert:

- KPI 1 – Uptime per automaat: ≥ 99,5% per maand (gemeten conform de beschikbaarheidsdefinitie hierboven; de volledige storingsduur tot aan herstel telt mee als downtime). ≥ 99% per maand (gemeten conform de beschikbaarheidsdefinitie hierboven).
- Beschikbaarheid beheersysteem: ≥ 99,5% per maand.
- KPI 2 – Hersteltijd: tijd tussen melding door Opdrachtgever en daadwerkelijk herstel van de storing door Opdrachtnemer. Norm: conform de hersteltijd per prioriteit in art. 9.2. Aparte KPI, aparte rapportagekolom, aparte sanctienorm – los van de uptime-meting.

2. Buiten de beschikbaarheidsmeting blijven, voor zover niet in eigen beheer van Opdrachtnemer: uitval van de netwerkverbinding door een defect bij de provider; uitval van de banktransactie door een defect bij de bank; uitval van de verbinding met de parkeerrechtendatabase door een defect bij die leverancier; eerstelijns onderhoud uitgevoerd door Opdrachtgever; uitval door foutieve handelingen van Opdrachtgever; en uitval door vandalisme of buitengewone weersomstandigheden. Geplande onderhoudsmomenten tellen niet mee als downtime, mits deze ten minste 5 werkdagen vooraf schriftelijk zijn gemeld en buiten de betaald parkeeruren worden uitgevoerd.

3. Opdrachtnemer houdt een helpdesk in stand met één meldkanaal (telefoon en e-mail), bereikbaar 24/7 voor meldingen met prioriteit P1 en P2 en op werkdagen voor P3 en P4. Elke melding wordt binnen 30 minuten schriftelijk bevestigd onder vermelding van tijdstip en prioriteit; dat tijdstip geldt als startpunt van de hersteltijd (KPI 2).

4. Opdrachtnemer waarborgt voor het beheersysteem een RTO van maximaal 8 uur en een RPO van maximaal 24 uur, maakt ten minste eenmaal per 24 uur een back-up en voert jaarlijks een hersteltest uit met rapportage aan Opdrachtgever.

9.2 Storingsclassificatie en hersteltijden

Storingen worden ingedeeld naar de onderstaande prioriteiten:

Prio.	Omschrijving	Hersteltijd	Servicevenster
P1 – Kritiek	> 25% van het automatenpark per zone buiten gebruik, met een minimum van drie automaten	≤ 8 uur	24/7
P2 – Hoog	Individuele automaat volledig buiten gebruik tijdens de betaald parkeeruren	≤ 24 uur	24/7
P3 – Normaal	Gedeeltelijke storing; parkeren nog mogelijk	≤ 5 werkdagen	Werkdagen
P4 – Laag	Cosmetisch of rapportage-issues	≤ 20 werkdagen	Werkdagen

Het servicevenster bepaalt gedurende welke uren de hersteltijd doorloopt. Buiten het venster wordt de klok gepauzeerd.

10. Boetes

1. Bij overschrijding van de hersteltijd (KPI2, art. 9.1, art. 9.2) zijn de volgende boetes van toepassing:
 - a. P1 en P2: € 50 per automaat per uur overschrijding;
 - b. P3: € 100 per automaat per werkdag overschrijding;
 - c. voor P1 geldt geen plafond per incident; voor P2 en P3 geldt een plafond van € 750 per incident per automaat.
2. Bij onderschrijding van de beschikbaarheidsnorm (KPI1, art. 9.1) per automaat per kalendermaand geldt de volgende boetestaffel:
 - a. ~~≥ 99,5%~~ ≥ 99%: geen boete (norm gehaald);
 - b. ~~99,0 – 99,49%~~ 98,0 – 98,99%: € 150 per automaat per maand;
 - c. ~~98,0 – 98,99%~~ 97,0 – 97,99%: € 400 per automaat per maand;
 - d. ~~< 98,0%~~ < 97,0%: € 800 per automaat per maand.
3. De boetes uit lid 1 en 2 bedragen gezamenlijk per automaat per kalenderjaar maximaal 100% van de voor die automaat verschuldigde jaarlijkse SLA-/onderhoudsvergoeding, met uitzondering van de boete uit lid 1 onder a voor zover deze betrekking heeft op incidenten met prioriteit P1; voor die boete geldt geen jaarplafond. Bedraagt de jaarlijkse SLA-/onderhoudsvergoeding voor een automaat in enig kalenderjaar nihil, dan geldt voor dat jaar als plafond de voor die automaat aangeboden jaarlijkse SLA-/onderhoudsvergoeding van het eerstvolgende contractjaar.
4. Bij onderschrijding van de beschikbaarheidsnorm (KPI1) gedurende drie opeenvolgende kwartalen, gemeten over het gehele automatenpark, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden zonder ingebrekestelling en zonder verschuldigdheid van een schadevergoeding.
5. Boetes uit dit artikel zijn uitsluitend van toepassing op SLA-overschrijdingen na formele ingebruikname van de betreffende automaat.

11. Contractmanagement en KPI's

11.1 Overlegstructuur

1. Overleg vindt op de volgende niveaus plaats:
 - Maandelijks operationeel overleg: beschikbaarheid, storingen, openstaande punten.
 - Kwartaal tactisch overleg: SLA-performance, KPI-rapportage, verbeterpunten.
 - Jaarlijks strategisch overleg: contractevaluatie, innovatie, duurzaamheid.

11.2 KPI's (maandelijks te rapporteren, tenzij anders vermeld)

KPI	Norm / eis
Beschikbaarheid per automaat	≥ 99,5% <u>≥ 99%</u>
Beschikbaarheid beheersysteem	≥ 99,5%
SLA-performance P1–P4 (hersteltijden)	Conform artikel 9.2
Aantal incidenten per categorie	Monitoren en rapporteren
MTTR per prioriteit	Monitoren en rapporteren
Transactievolume per automaat	Monitoren en rapporteren

Duurzaamheidsprestaties (kWh/automaat, CO₂e/transactie)(kWh/automaat, CO₂e per automaat per jaar, % zero-emissie transport)

Jaarlijks rapporteren

12. Exit-regeling

1. Bij beëindiging van de Overeenkomst (ongeacht de oorzaak) levert Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever volledige exit-assistentie.
2. Alle data in het beheersysteem (ruw én verwerkt) wordt in machineleesbaar formaat (CSV/JSON) kosteloos aan Opdrachtgever of diens opvolgend leverancier aangeleverd.
3. Broncode van maatwerk wordt in escrow gedeponneerd bij een onafhankelijke derde en opdrachtgever ontvangt hiervan een afschrift. Vrijgave vindt plaats bij faillissement, surseance van betaling of weigering tot levering door Opdrachtnemer.
4. Opdrachtnemer garandeert gedurende de exit-periode (minimaal 6 maanden) continuïteit van de SLA-kwaliteit op het overeengekomen niveau.
5. Na afsluiting van de exit-periode vernietigt Opdrachtnemer alle gegevens van Opdrachtgever conform de AVG en overlegt een vernietigingsverklaring.
6. Opdrachtgever draagt zorg voor naleving van de Archiefwet; Opdrachtnemer faciliteert dit door tijdige data-export en documentatie.

13. Intellectueel eigendom en licenties

1. Data, rapportages en exports gegenereerd door het systeem zijn eigendom van Opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever een niet-exclusieve, overdraagbare, onherroepelijke licentie op het gebruik van het beheersysteem en de bijbehorende software voor de duur van de Overeenkomst en de daaropvolgende exit-periode als bedoeld in artikel 12 lid 4, tot het moment waarop alle data volledig zijn overgedragen.
3. Maatwerkfunctionaliteiten die in opdracht van Opdrachtgever worden ontwikkeld, zijn eigendom van Opdrachtgever, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

14. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is geregeld conform GIBIT 2025 art. 16 en 17. De aansprakelijkheid voor schade is beperkt tot tweemaal de Jaarvergoeding per gebeurtenis; de totale aansprakelijkheid per jaar bedraagt nooit meer dan viermaal de Jaarvergoeding. Voor persoons- en zaakschade geldt een maximum van € 1.250.000 per gebeurtenis.
2. De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer of zijn leidinggevenden, schending van intellectuele eigendomsrechten, of opgelegde toezichtboetes die ook aan Opdrachtnemer hadden kunnen worden opgelegd (conform GIBIT 2025 art. 16.5). Het onderscheid tussen directe en indirecte schade is niet van toepassing; het BW maakt dit onderscheid niet.

15. Opschorting en ontbinding

1. Opdrachtgever heeft het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden bij:
 - Ernstig en aanhoudend tekortschieten van Opdrachtnemer na ingebrekestelling.
 - Faillissement, surseance van betaling of ontbinding van Opdrachtnemer.

- Structurele overschrijding van de beschikbaarheidsnorm als bedoeld in artikel 10, lid 4.
 - Constatering van onjuistheden in de inschrijving die bij bekendheid tot uitsluiting hadden geleid.
2. Ontbinding laat onverlet de verplichting tot exit-assistentie als bedoeld in artikel 12.

16. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden in eerste instantie door Partijen in goed overleg opgelost. Indien dit niet leidt tot een oplossing, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Nederland.

17. Slotbepalingen

1. Wijzigingen in de Overeenkomst zijn uitsluitend geldig indien schriftelijk overeengekomen en ondertekend door bevoegde vertegenwoordigers van beide Partijen.
2. Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst nietig of vernietigbaar zijn, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen treden in dat geval in overleg om de nietige bepaling te vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk hetzelfde doel dient.
3. Op de Overeenkomst zijn de GIBIT 2025-voorwaarden van toepassing voor alle IT-componenten. Bij strijdigheid tussen de GIBIT 2025 en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtnemer, onder welke benaming dan ook, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Deze Overeenkomst is opgesteld in twee originele exemplaren; elk der Partijen ontvangt één exemplaar.

Handtekeningen

Opdrachtgever: Gemeente Meppel	Opdrachtnemer: [Naam]
Naam:	Naam:
Functie:	Functie:
Datum:	Datum:
Handtekening:	Handtekening:

Bijlagen bij deze Overeenkomst

Bijlage	Omschrijving
Bijlage A	Locatielijst parkeerautomaten
Bijlage J	Programma van Eisen (PvE)
Bijlage B	Bestaande infrastructuur en koppelingen
Bijlage C	Standaard verwerkersovereenkomst
Bijlage D	Prijzenblad (ingevuld exemplaar inschrijver)
Bijlage E	Werkwijze SROI
Bijlage F	UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument)
Bijlage G	Concernverklaring
Bijlage H	Format referenties