Parkeerbeheer parkeergarages Sittard-Geleen

Bijlage 4 Programma van Eisen

2 november 2026

SPARK

Spark B.V.
Nieuwstraat 4
2266 AD Leidschendam
+31 (0)70 31 77 005

info@spark-parkeren.nl
spark-parkeren.nl
KvK 28108453

Colofon

Opdrachtgever
Gemeente Sittard-Geleen

Titel
Parkeerbeheer parkeergarages Sittard-Geleen

Versie
Publicatie

Datum
2 november 2026

Kenmerk aanbesteding
Z/25/811917

SPARK

Inhoudsopgave

1. Begrippenlijst 5

2. Inleiding 8

2.1 Omgeving Dienstverlening Opdrachtgever 8
2.2 Taakverdeling Opdrachtnemer – Opdrachtgever 8
2.3 Scope van de Opdracht 12
2.4 Kwantiteiten en beheeropgave 13
2.5 Openstelling en beheer 13
2.6 Beheerdersruimte en facililiteiten 13

3. Eisen aan de dienstverlening 14

3.1 Inleiding 14
3.2 Algemene eisen gesteld aan de dienstverlening 14
3.3 Inzet personeel 15
3.4 Beheer vanuit de beheerderruimte 16
3.5 Beheer op afstand 17
3.6 Controle van bedrijfsmiddelen 17

3.6.1 Gladheidsbestrijding 18
3.6.2 Handelen bij calamiteiten 18
3.6.3 Sleutelbeheer 18
3.6.4 Bebording en uitstraling 19

4. Schoonmaak 20

4.1 Inleiding 20
4.2 Schoonmaaktaken 20

4.2.1 Schoonmaakmiddelen 20
4.2.2 Onderhoudsstaat 21

5. Technisch beheer 22

5.1 Inleiding 22
5.2 Gebouwgebonden Installaties 22
5.3 Parkeerapparatuur (PA) en Parkeermanagementsysteem (PMS) 23
5.4 Vereiste prestaties Onderhoud, reactietijd en storingsherstel 24

6. Verwerking parkeergelden 26

6.1 Inleiding 26
6.2 Directe inzameling 26

6.2.1 Wisselgeld 27
6.2.2 Aanwezigheid chartale gelden 27

6.3 Indirect inzameling 28

6.3.1 Facturatie 28

6.3.2 Enkele Producten 28

7. Administratie 30

7.1 Inleiding 30
7.2 Taken en verantwoordelijkheden 30
7.3 Doel AO/IC-maatregelen 30
7.4 Project bankrekening 31
7.5 Opdrachtverlening aan derden 31
7.6 Externe controle administratie 32

8. Samenwerking en rapportage 33

8.1 Inleiding 33
8.2 Overlegstructuur en frequentie 33
8.2.1 Bereikbaarheid Opdrachtnemer 33
8.3 Rapportagestructuur algemeen 34
8.3.1 Rapportage eisen 34

9. Opstartactiviteiten en bedrijfsplan 36

9.1 Inleiding 36
9.2 Bedrijfsplan 36
9.3 Volledig bedrijfsplan 36
9.4 Omschrijving Opstartactiviteiten 37
9.5 Beoordeling (volledig) Bedrijfsplan 37
9.6 Implementatie fase 38

10. Organisatie 39

10.1 Personeel 39
10.1.1 Overgang van onderneming 39
10.1.2 Opleiding en vaardigheden personeel 39
10.1.3 Eisen gesteld aan de aanwezige beheerder. 39
10.1.4 Social Return 40

11. Monitoring dienstverlening 41

11.1 Inleiding 41
11.2 Service Level Agreement (SLA) 41
11.3 Niveau Dienstverlening 41
11.3.1 Rapportage 42
11.3.2 Responsetijden intercom en klantcontact 42
11.3.3 Staat van de parkeervoorzieningen 42
11.4 Boeteregeling 44

12. Bijlagen (zoals benoemd in aanbestedingsleidraad) 45

1. Begrippenlijst

Bedrijfsmiddelen	Parkeervoorzieningen met daartoe behorende Parkeerapparatuur (PA), Parkeermanagementsysteem (PMS) en technische en gebouw gebonden installaties.
Bedrijfsplan	Het plan waarin werkwijze van de organisatie van de Inschrijver voor de onderhavige Opdracht staan beschreven en hoe de doelstellingen in de tijd binnen bepaalde beschreven richtlijnen behaald zullen worden.
Beheerderruimte	Een ruimte in de Parkeervoorzieningen (uitgezonderd de parkeerterreinen) van waaruit de Opdrachtnemer, met behulp van het PMS, de PA van de Parkeervoorziening(en) beheert.
Bemensingstijden	De aangegeven tijden waarop de Opdrachtnemer een beheerder fysiek ter plaatse aanwezig heeft.
Betaalautomaten (‘BA’)	Een automaat voor het achteraf betalen van parkeergeld, die na invoer van de parkeerkaart het verschuldigde parkeergeld berekent. De betaling kan geschieden door middel van het inwerpen van geld en/of het aanbieden van een betaalkaart en/of andere betaaltechnieken (pin, GSM, Proximity en/of creditcard).
Bijlage	Document waar in het PvE naar wordt verwezen en dat een onlosmakelijk geheel van het PvE vormt.
Brandmeldinstallatie (BMI)	Een brandmeldinstallatie is een alarmsysteem, waarmee een brand zo vroeg mogelijk wordt ontdekt. Het bestaat uit een samenstel van onderdelen, waaronder brandmeldpaneel, rookmelders en handmelders.
Calamiteit	Het plaatsvinden van een onverwachte gebeurtenis die het normaal functioneren van de Parkeervoorzieningen en/of het welbevinden en de veiligheid van personen in gevaar kunnen brengen.
Inschrijver	De onderneming die de Inschrijving heeft uitgebracht aan de Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding.
Inschrijving	Het geheel van aanbiedingsbrief en alle gevraagde informatie zoals door de Opdrachtgever is gevraagd.
Logboek	Logboek waarin alle voorkomende activiteiten en onvolkomenheden zijn opgenomen en dat deel uitmaakt van de weekrapportage.
Meldkamer	De Meldkamer neemt buiten Bemensingstijden hulpverzoeken aan van klanten van Parkeervoorzieningen, stuurt op afstand de PA aan en dirigeert waar nodig technisch personeel binnen de gestelde responstijd naar de plaats van het hulpverzoek.
Noodstroomaggregaat (NSA)	Het noodstroomaggregaat, ofwel noodaggregaat wordt veel gebruikt als noodstroomvoorziening. Een noodstroomaggregaat is een generator (wekt stroom op) en motor (aandrijving generator) in één. Het noodaggregaat kan zelfstandig stroom opwekken en in de vorm van een generatorset fungeren als noodstroom. Op het moment dat de primaire stroomvoorziening uitvalt, neemt het noodstroomaggregaat het leveren van stroom voor zijn rekening.

Onderhoud	De verschillende niveaus van onderhoudswerkzaamheden worden als volgt geclassificeerd:
1e lijns Onderhoud	Preventieve en correctieve werkzaamheden die uitgevoerd worden door een bevoegde medewerker van de Opdrachtnemer. Waaronder begrepen: • reiniging van kaartmechanieken, biljetlezers en muntselectoren e.d; • oplossen van storingen; • om-/ uitwisselen van hoofdcomponenten; • Vervangen en afstellen van de boomarm; • bijvullen van de hoppers; • vervangen van lampen rijbaansignalering; • inzetten van ticketbox;
2e lijns Onderhoud	Werkzaamheden die in principe ook worden verricht door de Opdrachtnemer maar zo mogelijk, afhankelijk van de Onderhoudsovereenkomst, in opdracht van de Opdrachtnemer of de Opdrachtgever uitgevoerd worden door de leverancier of de gespecialiseerde externe partij op locatie.
Omgeving Dienstverlening	Beslisbevoegde afdeling van de Gemeente Sittard-Geleen ten aanzien van het beleid rondom de Parkeervoorzieningen.
Opdracht	Het uitvoeren van de werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever zoals omschreven in het Programma van Eisen en alle wijzigingen daarop ten gevolge van de Nota van Inlichtingen en de Overeenkomst.
Opdrachtgever	De gemeente Sittard-Geleen.
Opdrachtnemer	De rechtspersoon die de wederpartij van de Opdrachtgever is met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening.
Opstartactiviteiten	De activiteiten die de Opdrachtnemer onderneemt om zijn eigen organisatie tijdig in orde te maken voor de te verrichten Opdracht. De omschrijving van de Opstartactiviteiten is onderdeel van het Bedrijfsplan.
Overeenkomst	De verbintenis tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer met de titel “Overeenkomst parkeerbeheer diverse parkeergarages Gemeente Sittard-Geleen”, waarin alle afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd.
Parkeerapparatuur (‘PA’)	Apparatuur ten behoeve van het reguleren van het gebruik van Parkeervoorzieningen, bestaande uit inrijterminals, uitrijterminals, slagbomen, snelvouwhekken (speedgates)/rolhekken, voertuigdetectielussen of andere voertuigdetectiemethoden (kentekenherkenning), toegangscontrolelezers (GSM, Proximity), Betaalautomaten (BA) (cash, cashless en hybride), CCTV inclusief monitoren, Intercomsysteem en een of meerdere kaartproductie-eenheden voor het produceren van de in gebruik zijnde Producten.
Parkeermanagementsysteem (‘PMS’)	Een of meerdere verschillende managementcentrales bestaande uit software en hardware waarop deze software draait inclusief Interfaces voor de aansturing van de PA en applicaties van de Parkeervoorziening(en).
Parkeervoorziening(en)	De parkeergarage en/of het parkeerterrein, of meerdere parkeergarages of parkeerterreinen van de Opdrachtgever waar dit PvE betrekking op heeft.
Producten	Producten die door de Opdrachtgever aan klanten met een parkeervraag worden aangeboden voor gebruik van de verschillende Parkeervoorzieningen,

	zoals kort parkeren, uitrijkaarten, waardekaarten, abonnementen, sleutels, vergoedingsstempels, e.d..
Programma van Eisen ('PvE')	Dit document.
Service Level Agreement ('SLA')	Onderdeel van het PvE waarin het niveau van de dienstverlening wordt beoordeeld aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI's).
Sleutelplan	Een registratiesysteem waarin alle voor het operationeel beheer noodzakelijke en in gebruik zijnde sleutels en de betreffende sleutelhouders zijn vastgelegd.
Transactieverwerker	De gespecialiseerde partij die elektronische betalingen van klanten (bijvoorbeeld: pin en/of creditcard) in Nederland verwerkt en voor storting van de betalingen op de project bankrekening van de Opdrachtnemer zorgt.
Waardetransporteur	Een transporteur van contant geld welke in het kader van de Opdracht alle waardetransporten verricht op basis van een door de Minister van Justitie verleende vergunning voor "het in stand houden van een particulier geld- en waarde transportbedrijf als bedoeld in artikel 3, aanhef en onder c, van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Stb.1997,500)".

2. Inleiding

Het Programma van Eisen (PVE) dat voor u ligt is voor het uitbesteden van het beheer van de gemeentelijke garages in Sittard-Geleen. Het programma bevat het totaal van eisen dat de gemeente heeft ten aanzien van kwalitatief goed beheer van de parkeervoorzieningen.

Sittard-Geleen is een gemeente in het zuiden van de Nederlandse provincie Limburg. De gemeente ligt in het overgangsgebied tussen Midden-Limburg en het Zuid-Limburgse heuvelland. Op 1 januari 2026 telde de gehele gemeente Sittard-Geleen 92.428 inwoners volgens de officiële cijfers van het CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek). Daarmee is het na Maastricht en Venlo de grootste gemeente van de Provincie Limburg.

De gemeente Sittard-Geleen (Opdrachtgever) heeft ervoor gekozen om een omvangrijk beheertakenpakket van meerdere Parkeervoorzieningen uit te besteden aan een gespecialiseerde professionele partij en de kwaliteit van de uitvoering hiervan te gaan monitoren.

Dit PVE geeft een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van het beoogde resultaat van het te verzorgen beheertakenpakket waarvoor de Opdrachtnemer verantwoordelijk is. Het beheertakenpakket omvat op hoofdlijnen de volgende onderdelen:

- de verzorging van de parkeerdienstverlening op een constant en hoog kwaliteitsniveau;
- het veilig, heel en schoonhouden van de Parkeervoorzieningen;
- het uitvoeren van operationele en financiële taken ten aanzien van de diverse met klanten gemaakte commerciële afspraken, en
- het voeren van de volledige administratie en de verzorging van de bijhorende rapportages.

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het prijs- en locatiebeleid en (de ontwikkeling van) de producten. De Opdrachtgever bepaalt hiermee zowel de hoogte als de structuur van de geldende parkeertarieven. Ook de aard en aantallen van producten die de Opdrachtnemer kan uitgeven, worden bepaald door de Opdrachtgever.

2.1 Omgeving Dienstverlening Opdrachtgever

De exploitatie van de Parkeervoorzieningen en daarmee ook het management van de Parkeervoorzieningen valt onder de Omgeving Dienstverlening van de Opdrachtgever. Keuzes, besluiten en andere ontwikkelingen ten aanzien van de exploitatie en het beleid vallen onder de verantwoording van de Opdrachtgever. De Omgeving Dienstverlening vertaalt de beleidsuitgangspunten naar concrete uitvoeringsmaatregelen en zij exploiteert de Parkeervoorzieningen.

2.2 Taakverdeling Opdrachtnemer – Opdrachtgever

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de regie over de beheertaken. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het prijs-, volume- en locatiebeleid en (de ontwikkeling van) producten ten behoeve van verschillende functies en klanten (bedrijven en bezoekers). Hierbij behoudt de

Opdrachtgever de verantwoording voor de volgende technische installaties en apparatuur in de parkeervoorzieningen:

1. het Onderhoud aan de in de Parkeervoorzieningen aanwezige technische en gebouw gebonden installaties, die niet door de Opdrachtnemer verricht kunnen of mogen worden;
2. de onderhoud-, herstel- en vervangingswerkzaamheden die nodig zijn om de Parkeerapparatuur (PA) in bedrijf te houden, voor zover deze (in verband met bijvoorbeeld licenties en/of garanties) niet door de Opdrachtnemer als onderdeel van het 1e en/of 2e lijns Onderhoud verricht kunnen of mogen worden.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dagelijkse gebruik van de Parkeervoorzieningen. Hierbij staat het gebruiksgemak van bezoekers van de Parkeervoorzieningen voorop. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende operationele processen:

1. het namens de Opdrachtgever vervullen van de rol van gastheer door het volledige contact met klanten (particulier en zakelijk) te verzorgen;
2. het dagelijks beheer van de Parkeervoorzieningen (Veilig, heel en schoon);
3. de opvolging van incidenten (storingen en calamiteiten);
4. het (laten) verwijderen van ongewenste voertuigen en bijbehoren, te noemen autowrakken, aanhangers en vergeten voertuigen;
5. Het zo nodig uitschrijven van ontzeggingen aan onbevoegde personen (bijvoorbeeld dak- en thuislozen of hangjongeren) die zich in de Parkeervoorzieningen bevinden en het bijhouden van de registratie van ontzeggingen;
6. het doorvoeren van tariefswijzigingen in het Parkeermanagementsysteem (PMS);
7. Operationele werkzaamheden in het PMS waaronder: het aanpassen van de vol/vrij capaciteit en tellingen, de aanmaak en/of activering van producten;
8. het bedienen van de intercom en PA in de parkeervoorzieningen vanuit de meldkamer (m.u.v. voorziening Zuyderland tijdens bezettingsuren). De door Opdrachtnemer in te zetten Meldkamer dient zonder meerkosten geschikt te zijn voor het aansturen van minimaal PA van huidige leveranciers (zie kwantiteitenoverzicht);
9. de verwerking (aanmaak, en uitgifte) van producten. Voor zover een parkeerrecht gekoppeld is aan het gebruik van een (of meer) Parkeervoorziening(en) zal de Opdrachtnemer deze in het PMS activeren;
10. het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden ten behoeve van de Parkeervoorzieningen en van de PA (zie Bijlage 3);
11. het uitvoeren van door de leverancier voorgeschreven technisch beheer (1e en 2e lijns Onderhoud) van PMS en PA. Deze systemen zijn eigendom van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever stelt hiervoor een gelimiteerd mandaat voor (herstel)uitgaven vast;
12. de signalering, registratie, doormelding en afmelding van onvolkomenheden aan Bedrijfsmiddelen;
13. de inzameling, het transport/de verzending en de administratieve verwerking (chartaal en giraal) van parkeergelden;
14. het financieel administratief beheer van de Parkeervoorzieningen ter verantwoording van inkomsten en uitgaven. Onder meer bestaande uit de verantwoording van de nulmeting en doelstelling en het wisselgeld;
15. de verzorging van de periodieke (management)rapportages.

Beheersmatige werkzaamheden

16. het op een juiste wijze:
    a. Openen/sluiten van fysieke afsluitingen (o.a. slagbomen, snelvouwhekken);
    b. Vergrendeld openen/sluiten van fysieke afsluitingen (o.a. slagbomen, snelvouwhekken);
    c. Buiten bedrijf en in bedrijf stellen van systeemcomponenten (o.a. slagbomen, snelvouwhekken, terminals);
    d. Testen van de werking van het intercomsysteem (o.m. in terminals en lift);
    e. Controleren, instellen en eventueel corrigeren van de instelbare parameters;
    f. Aansturen van verkeerssignaleringen;
    g. Controleren van telstanden (parkeerplaatsen, abonnementsplaatsen, etc.), alsmede de Volsignalering;
    h. Aanmaken met behulp van een kaartcodeerstation en het PMS van Producten (o.a. waardekaart -tijd/geld-, dagkaart, abonnementskaart, etc.);
    i. Controleren van tickets en abonnementskaarten;
    j. Controleren van de status van componenten;
    k. Controleren op onregelmatigheden in het systeem via de software.

Controle en toezicht op het gebruik van de Parkeervoorzieningen Toezicht door middel van camera's

17. De live camerabeelden dienen ter ondersteuning van de dienstdoende beheerder en kunnen lokaal en in de Bedienpost van Opdrachtnemer worden bekeken.
18. De camerabeelden zijn bestemd om als onderdeel van het beheer. Het terugkijken van camerabeelden is slechts om toezicht te houden op de eigendommen van Opdrachtgever, bezoekers en hun voertuigen alsmede kentekens.
19. Opdrachtnemer stelt een cameraprotocol op voor het terugkijken van camerabeelden en biedt deze ter goedkeuring aan Opdrachtgever aan. In dit protocol wordt minimaal benoemd:
    a. Wie bevoegd is camerabeelden terug te kijken;
    b. Hoe Opdrachtnemer omgaat met aanvragen voor camerabeelden en de uitgifte van camerabeelden;
    c. Hoe Opdrachtnemer voldoet aan geldende wet- en regelgeving (AVG);
    d. Hoe Opdrachtnemer omgaat met (wettelijke) bewaartermijnen.

Controlerondes

20. Het juist functioneren van alle apparatuur (onder meer de intercom) en waar mogelijk storingen direct verhelpen en het indien nodig nemen van veiligheidsmaatregelen;
21. Het aantal in de Parkeervoorzieningen geparkeerde voertuigen en de aansluiting hierop van de tellerstand (voltelling van zowel abonnementen en kortparkeerders) in het PMS.
22. Staat van bebording en bewegwijzering;
23. Staat van de camera's en eventueel reinigen en/of wegenemen opnamebelemmering;
24. Staat van verlichting;
25. Staat van markeringen en afzettingen;
26. Controle op overige gebreken en onregelmatigheden;

27. Maandelijkse controle van de noodvoorzieningen (o.a. branddeuren, noodverlichting, vluchtwegen).
28. Geconstateerde gebreken of afwijkingen worden zoveel als mogelijk direct tijdens een controleronde vastgelegd en opgelost. De bijzonderheden (afwijkingen ten opzichte van de gewenste situatie - de gestelde norm - alsmede de genomen corrigerende maatregel) worden genoteerd in het logboek en gemeld in de wekelijkse en/of maandelijkse rapportage aan Opdrachtgever. Spoedeisende zaken (bijvoorbeeld zaken die de veiligheid betreffen) worden direct gemeld. Opdrachtnemer stelt instructies op voor het beheer van de Parkeervoorzieningen conform de kwaliteitseisen van Opdrachtgever, zoals in dit PvE is omschreven. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om tussentijds aanpassingen te verlangen, wanneer gewijzigde omstandigheden hierom vragen.

2.3 Scope van de Opdracht

De Opdrachtgever is exploitant van de Parkeervoorzieningen. Het volledige beheer heeft bij aanvang van de overeenkomst betrekking op de hieronder weergegeven Parkeervoorzieningen. Zie kwantiteitenoverzicht voor specificaties van de voorzieningen.

Parkeervoorzieningen	Capaciteit
OdaParking	**640 parkeerplaatsen**
Hub Dassen Parking	**285 parkeerplaatsen**
ABC Garage	**275 parkeerplaatsen**
Markt Garage	**275 parkeerplaatsen**
Zuyderland Garage (Medisch Centrum)	**1050 parkeerplaatsen (375 voor personeel)**
Groenstraat (abonnementhouders)	**387 parkeerplaatsen**

Tabel 1: Parkeervoorzieningen Sittard-Geleen



2.4 Kwantiteiten en beheeropgave

Het takenpakket van de beheeropgave is divers, omvangrijk en in de tijd en omvang verschillend. De Opdrachtnemer moet hiermee bij de aanvang en gedurende de opdracht rekening houden. Ter indicatie van de werkdruk geeft Bijlage 1 Kwantiteitenoverzicht Parkeervoorzieningen een indruk van de aard en omvang. Eventuele bijzonderheden zijn hieronder toegelicht:

1. OdaParking; vanuit deze parkeervoorziening worden alle overige locaties m.u.v. het Zuyderland, aangestuurd, Oda Parking dient als uitvalsbasis;
2. Zuyderland parkeergarage; dit betreft de parkeervoorziening bij het Zuyderland ziekenhuis. Naast deze parkeergarage zijn er nog een drietal buiten parkeerlocaties. Deze locaties worden niet meegenomen in het beheer. Bediening en beheer van de terreinen gebeurt door de beveiliging van Zuyderland zelf.
3. Groenstraat; deze Parkeervoorziening is alleen toegankelijk voor abonnementhouders (bewoners). Het toekomstperspectief voor deze Parkeervoorziening is onduidelijk, de Parkeervoorziening verdwijnt in de toekomst mogelijk of wordt gerenoveerd. Voor de Parkeerinstallatie in de voorziening is nu geen onderhoudscontract. Voor deze garage hoeven alleen handelingen vanuit de centrale meldkamer te worden verricht bij een probleem met de toegang van abonnementhouder en dient de schoonmaak te worden verzorgd. Verdere werkzaamheden nu niet geheel duidelijk.

2.5 Openstelling en beheer

De Opdrachtnemer verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst tijdens de beheertijd, 365 dagen per jaar, 24 uur per dag, het beheer van de Parkeervoorzieningen. Zoals aangegeven in het kwantiteitenoverzicht hebben alle Parkeervoorzieningen hun eigen openings- en bemensingstijden. Gedurende openingstijden is in- en uitrijden voor alle parkeerders mogelijk. Gedurende beheertijden is uitrijden voor iedereen mogelijk, inrijden is dan slechts mogelijk voor bepaalde abonnementhouders. De openings- en bemensingstijden van de Parkeervoorzieningen zijn weergegeven in Bijlage 1 Kwantiteitenoverzicht Parkeervoorzieningen.

2.6 Beheerdersruimte en facililiteiten

De beheerderruimte in de OdaParking is de centrale uitvalsbasis. In de Parkeervoorziening Zuyderland is volgens een vast rooster en vaste bezetting de beheerder aanwezig. In beide beheerderruimtes stelt de Opdrachtgever ten behoeve van het beheer van de Parkeervoorzieningen een centrale bedienpost voor de bediening van de PA ter beschikking. De beheerderruimtes zijn voorzien van de noodzakelijke apparatuur en basisinventaris voor het uitvoeren van de werkzaamheden (zie ook Bijlage 1 Kwantiteitenoverzicht Parkeervoorzieningen). Hieronder bevinden zich een spreek-luisterverbinding (intercom) met alle terminals en de betaalautomaten (BA) en een volledige CCTV-installatie (waaronder recorders en monitoren). Bij oplevering van de beheerderruimtes wordt van de staat van onderhoud en de aanwezige inventaris verslag opgemaakt. Het vervangen van de aanwezige inventaris of de aanschaf van nieuwe inventaris ten aanzien van Kantoormeubilair is voor rekening van de Opdrachtgever. Overige zaken zoals o.a. keukenapparatuur en ander kleinschalige apparatuur dat vervangen dient te worden, voor zover dit noodzakelijk is als gevolg van normaal dagelijks gebruik, is voor rekening van de Opdrachtnemer.

3. Eisen aan de dienstverlening

3.1 Inleiding

Met de uitbesteding van het volledig beheer verwacht de Opdrachtgever een constante en hoge kwaliteit van de parkeerdienstverlening. De Parkeervoorzieningen zijn veilig, heel en schoon. Daarnaast is gastheerschap naar de klant van groot belang. Klantcontact en de ervaring van gebruikers van de Parkeervoorzieningen staan hierin centraal. De Opdrachtnemer dient bij het inschatten van de benodigde personele inzet voor de uitvoering van zijn werkzaamheden rekening te houden met de bezoekersstromen en daarbij behorende klantcontact. Zo ook op piekmomenten als bij evenementen als het Oktoberfeest en de jaarmarkt Sint Joep in Sittard. De Opdrachtnemer motiveert de benodigde personele inzet door middel van een onderbouwing. De verrichting van de beheerwerkzaamheden moeten het gebruiksgemak van de klanten zo min mogelijk verstoren.

3.2 Algemene eisen gesteld aan de dienstverlening

Opdrachtgever stelt een aantal algemene eisen ten aanzien van de dienstverlening. De Opdrachtnemer voldoet ten minste aan de volgende vereisten:

1. De Opdrachtnemer stelt bij de uitvoering van de Opdracht de veiligheid van de parkeerder en het voertuig centraal en zal de parkeerder steeds proactief, servicegericht en klantvriendelijk benaderen.
2. De Opdrachtnemer zorgt voor een uniforme wijze van beheer. Hiervoor stelt de Opdrachtnemer instructies op voor eigen personeel waar het personeel zicht aan dient te houden. Alle instructies worden vooraf voorgelegd aan de Opdrachtgever ter goedkeuring. De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inhoud.
3. De Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van zijn taken altijd rekening met de wens van de Opdrachtgever om het exploitatieresultaat en de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren.
4. De Opdrachtnemer zal zich bij de uitoefening van zijn dienstverlening altijd houden aan de Nederlandse wetgeving en de daaruit voortvloeiende voorschriften.
5. De Voertaal in alle communicatie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, Opdrachtnemer en klanten is ten alle tijden minimaal B1 Nederlands.
6. Alle uitgaven die verband houden met de uitvoering van dit PvE zijn voor rekening van de Opdrachtnemer, tenzij nadrukkelijk anders vermeld.
7. De Opdrachtnemer is verplicht materialen en middelen voor de (schoonmaak)werkzaamheden te gebruiken die aan de wettelijke normen en eisen en overige relevante regelgeving en voorschriften van de leverancier voldoen. De schoonmaakmiddelen dienen te voldoen aan de laatste inzichten wat betreft mogelijke beperking van milieubelasting.
8. De Opdrachtnemer is verplicht te zorgen voor eigen materialen en middelen ten behoeve van de schoonmaakwerkzaamheden in de Parkeervoorzieningen en is verantwoordelijk voor het onderhoud en eventuele vervanging van deze materialen.
9. De Opdrachtnemer draagt altijd zorg voor de brandveiligheid van de Parkeervoorzieningen. Hieronder is het vrijhouden van vluchtwegen van obstakels inbegrepen, zodat het veilig vluchten wordt gegarandeerd. De Opdrachtnemer geeft aan hoe hij dit borgt.

10. Maandelijks controleert de Opdrachtnemer de aanwezige noodvoorzieningen en rapporteert de bevindingen in het Logboek, een rapportage over de controle wordt iedere maand digitaal aangeleverd aan de Opdrachtgever.
11. Opdrachtnemer draagt zorg voor de benodigde verbindingen om PA (intercom, video, bediening PMS) in de Parkeervoorzieningen te koppelen met zijn Meldkamer. Opdrachtnemer draagt ook zorg voor de beveiliging van deze verbindingen en de op zijn netwerk aangesloten computers van Opdrachtgever (firewalls, antivirus etc.). Opdrachtnemer geeft aan hoe hij dit borgt in het Bedrijfsplan.
12. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verbinding met externe partijen ten behoeve van service op afstand, PMS en het betalingsverkeer.
13. De Opdrachtnemer geeft in het bedrijfsplan aan hoe hij borgt dat ongeoorloofd gebruik van de beschikbare apparatuur en verbindingen wordt voorkomen (bijvoorbeeld: niet werk gerelateerd internet- en emailverkeer, sociale media en gebruik serveropslag).

3.3 Inzet personeel

Ten aanzien van de inzet van personeel heeft de Opdrachtnemer de verplichting werkinstructies op te stellen. De op te stellen werkinstructies voor het inzetten van personeel maken onderdeel uit van het Bedrijfsplan. De werkinstructies bevatten ten minste:

a. Protocollen ten aanzien van voorkomende situaties in beheer en toezicht en het handelen in deze situaties met als doel optimaal functioneren en de parkeerder optimale service te bieden;
b. Protocollen ten aanzien van tijdig verrichten van (acute) schoonmaak- en herstelwerkzaamheden zodat functioneren van de Parkeervoorziening geborgd blijft;
c. Protocollen ten aanzien van tijdig verrichten van tijdelijke maatregelen zodat functioneren van de Parkeervoorziening geborgd blijft;
d. Protocollen ten aanzien van responsetijden bij incidenten en intercomafhandelingen;
e. Beheer-, bezettings- en bemensingstijden op de volgende momenten:

Parkeervoorzieningen	Beheertijden
OdaParking (met overige Parkeervoorzieningen zie paragraaf 2.3)	24 uur, 7 dagen per week 365 dagen per jaar
Zuyderland Garage (Medisch Centrum)	24 uur, 7 dagen per week 365 dagen per jaar

Tabel 2: beheertijden Parkeervoorzieningen

Parkeervoorzieningen	Bezettingstijden (intercom)
OdaParking (met overige Parkeervoorzieningen zie paragraaf 2.3)	24 uur, 7 dagen per week 365 dagen per jaar staat de intercom op de meldkamer
Zuyderland Garage (Medisch Centrum)	08.00u – 20.00u maandag tot en met vrijdag lokale intercom* 12.00u – 18.00u zaterdag en zondag lokaal intercom Buiten deze uren staat de intercom op de meldkamer*

Tabel 3: Bezettingstijden intercom lokaal en op afstand

* *Tijdens storingen wordt de intercom doorgeschakeld naar de meldkamer van de Opdrachtnemer*

Parkeervoorzieningen	Bemensingstijden beheer
OdaParking (met overige Parkeervoorzieningen zie paragraaf 2.3)	08-00u – 16.00u maandag tot en met zaterdag met minimale reactietijd naar overige Parkeervoorzieningen (2 personen) 12-00u – 18.00u op zondag met minimale reactietijd naar overige Parkeervoorzieningen (2 personen)
Zuyderland Garage (Medisch Centrum)	07.30u – 13.00u maandag tot en met vrijdag (1 persoon) 13.00u – 14.00u maandag tot en met vrijdag (2 personen) 14.00u – 21.00u maandag tot en met vrijdag (1 persoon) 12.00u – 18.00u zaterdag en zondag (2 personen)

Tabel 4: Bemensingstijden beheerder op locatie

Bovenstaande tijden zijn met uitzondering van incidentele situaties waar door de Opdrachtgever gevraagd is langer op locatie te zijn, bijvoorbeeld evenementen en andere festiviteiten. Voor dergelijke situaties kan de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer een beroep doen op extra bemensingsuren. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken hierover bij aanvang opdracht afspraken.

3.4 Beheer vanuit de beheerderruimte

Tijdens de momenten dat er beheerders aanwezig zijn in de parkeervoorzieningen komt het voor dat klanten naar de beheerdersruimte komen voor vragen. Om klanten snel en goed te kunnen helpen dienen beheerders kennis te hebben over het Parkeermanagementsysteem en in het systeem te kunnen werken. Zij kunnen ten minste zelfstandig en direct producten aanmaken, activeren en administreren. Overige taken die tenminste door de beheerder uitgevoerd worden zijn:

1. het bedienen van in- en uitritterminals, loopdeuren, PMS en BA van de Parkeervoorzieningen;
2. het direct mondeling, via intercom, telefoon of schriftelijk op een representatieve wijze te woord staan van klanten vanuit de beheerdersruimte of elders in de Parkeervoorziening;
3. het verrichten van dagelijkse openings- controle- en sluitronden bij onbemande Parkeervoorzieningen (openingsronde iedere ochtend bij start werkzaamheden);
4. Het bijhouden van een logboek ten aanzien van beheer en veiligheid;
5. het ontvangen, registreren en afhandelen van meldingen over de werking en/of toestand van de Bedrijfsmiddelen;
6. de controle op de werking van de Bedrijfsmiddelen, waaronder het dagelijks uitvoeren van preventieve softwarematige controles (zoals systeemmeldingen en de juiste verwerking batchverzending);
7. het signaleren, registreren en afhandelen van storingen aan gebouw gebonden installaties;
8. het verzorgen van het 1e en 2e lijns Onderhoud, zoals beschreven in hoofdstuk 5;
9. het aanbieden van onderdelen bij de leverancier ter reparatie of vervanging, volgens protocol;
10. het aansturen van onderhoudsdiensten en controleren van de correcte uitvoering van werkzaamheden en de registratie hiervan, volgens protocol;
11. het uitvoeren van alle overige voorkomende taken die logischerwijs verband houden met het functioneren van de Parkeervoorzieningen.
12. het met het PMS genereren van (management)informatie over status en werking van de PA;
13. het in opdracht van de Opdrachtgever doorvoeren van aanpassingen aan de (systeem)instellingen van het PMS, zoals het aanpassen van parkeertarieven, invoeren van nieuwe producten, voltellingen en dergelijke;

14. het monitoren van de status en het gebruik van PA en de Parkeervoorzieningen. Hierbij kan ook gebruik worden gemaakt van de in de Parkeervoorzieningen aanwezige camera's;
15. het zorgdragen voor de opslag van de video opnames en het op verzoek laten uitlezen door daarvoor in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bevoegde personen.

3.5 Beheer op afstand

De Opdrachtnemer dient 24 uur per dag zorg te dragen voor de bediening op afstand van de PA vanuit een (eigen) in Nederland gelegen (centrale) Beheerderruimte. Tijdens bemensingstijden kan lokale afhandeling plaatsvinden. Uitzondering hierop is de parkeervoorziening Zuyderland. Buiten de bemensingstijd wordt de PMS lokaal doorgeschakeld naar de beveiliging van het ziekenhuis. De Opdrachtnemer dient vanuit deze (centrale) Beheerderruimte de PA te kunnen bedienen, intercom-oproepen op een representatieve wijze te kunnen afhandelen en videobeelden (CCTV) uit te kunnen kijken. Om dit mogelijk te maken verzorgt de Opdrachtnemer op naam van de Opdrachtgever tijdig een verbinding tussen de Parkeervoorzieningen en de (centrale) Beheerderruimte elders in Nederland. Voor de beveiliging en de kosten daarvan – o.a. het tegen gaan van verspreiding van virussen, hacken etc. - van deze lijnverbinding is de Opdrachtnemer verantwoordelijk. De in redelijkheid verbonden kosten (aansluiting en het gebruik) van de betreffende verbinding komen (zonder opslag op het tarief) voor rekening van de Opdrachtgever. Deze verbinding kan ook door Opdrachtgever gebruikt worden voor eventuele toekomstige ontwikkelingen. De Opdrachtnemer levert hiervoor in het Bedrijfsplan een overzichtstekening met de benodigde verbindingen aan inclusief kostenoverzicht aansluiting en instandhouding (in jaren).

3.6 Controle van bedrijfsmiddelen

De Opdrachtnemer controleert de Bedrijfsmiddelen. Geconstateerde gebreken en/of afwijkingen worden zoveel als mogelijk direct opgelost, volgens ook de eisen zoals gesteld in hoofdstuk 5. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Opdrachtnemer. Daar waar het oplossen van gebreken en/of afwijkingen niet direct mogelijk is, gelden de termijnen zoals genoemd in paragraaf 5.4. De Opdrachtnemer stelt van geconstateerde gebreken en/of afwijkingen een rapport op waarin de bijzonderheden worden gemeld. Dit betreft afwijkingen ten opzichte van de gewenste situatie (de gestelde norm), met ook de genomen corrigerende maatregelen. Deze rapportages worden door middel van een melding in de rapportage aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Spoedeisende zaken (bijvoorbeeld de veiligheid betreffende) worden direct gemeld.

In het geval van schade (bijvoorbeeld door aanrijding) doet de Opdrachtnemer al het nodige voor een correcte afhandeling, zoals:

1. het zorgen voor de veiligheid van eenieder;
2. het inschakelen van diensten voor reparatie van de schade;
3. het nemen van tijdelijke maatregelen;
4. het melden bij de Opdrachtgever met alle nodige informatie;
5. het namens Opdrachtgever doen van aangifte bij de politie en/of het aansprakelijk stellen van klanten die schade aan de bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever hebben toegebracht;
6. het namens Opdrachtgever ondersteuning bieden (d.m.v. veiligstellen camerabeelden, aanleveren contactgegevens betrokken ed.) bij eventuele schadegevallen aan voertuigen

en/of bezoekers van de Parkeervoorzieningen als gevolg van het niet goed of niet naar behoren functioneren van de bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de afwikkeling van eventuele schadeclaims.

3.6.1 Gladheidsbestrijding

Voor de bestrijding van gladheid (sneeuwruimen) met betrekking tot de (auto-)toegangen/inritten van de parkeervoorzieningen heeft de Opdrachtgever een overeenkomst met een gespecialiseerd bedrijf (RWM). De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zo snel mogelijk inschakelen van dit bedrijf. Daarnaast verzorgt de Opdrachtgever de bestrijding van gladheid rondom de voetgangersuitgangen en springt bij indien nodig met betrekking tot het vrijmaken van de toegangsritten/inritten, zodat de parkeerder zo min mogelijk overlast ervaart.

Indien sprake is van gladheid als gevolg van lekkende olie of door andere vloeistoffen, dient de Opdrachtnemer na constatering zo snel mogelijk te zorgen voor gladheidbestrijding door middel van het schoonmaken met daarvoor geschikte schoonmaakmiddelen en/of absorptiekorrels. Dit te noteren in het logboek en hiervan schriftelijk melding te maken. De Opdrachtnemer draagt, voor rekening van de Opdrachtgever, zorg voor de aanwezigheid van voldoende, voor dit doel geschikte strooi- en/of afzetmiddelen.

3.6.2 Handelen bij calamiteiten

De Opdrachtnemer is veelal de eerste die te maken zal krijgen met calamiteiten in of op de Parkeervoorzieningen. Hieronder wordt het plaatsvinden van onverwachte gebeurtenissen verstaan, die het normale functioneren van de Parkeervoorzieningen en/of het welbevinden en de veiligheid van personen in gevaar kunnen brengen. Voorbeelden zijn: stremming, ongeval, het ontstaan van letsel, brand, het plaatsvinden van een overval of een alarmmelding die tot ontruiming moet leiden. In overleg met de Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer per Parkeervoorziening een calamiteitenplan op. Opdrachtnemer past de calamiteitenplannen aan als wet- en regelgeving wijzigt. Het calamiteitenplan en draaiboek dienen door de Opdrachtnemer te worden verwerkt in het Bedrijfsplan. De Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen, in lijn met het ontruimings- en vluchtplan, alle nodige handelingen verrichten om de calamiteit zo spoedig en goed mogelijk af te wikkelen. Van een calamiteit maakt de Opdrachtnemer melding bij de Opdrachtgever.

3.6.3 Sleutelbeheer

De Opdrachtgever zorgt bij aanvang (implementatieperiode) van de werkzaamheden voor de levering van voldoende sleutels voor de uitvoering van de opdracht. Het aantal en soort sleutels wordt in overleg nader bepaald. De Opdrachtgever houdt zelf een set sleutels.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat en volledig sleutelbeheer van de geleverde sleutels, waaronder die van de PA en de Parkeervoorzieningen. Hiervoor stelt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een sleutelplan op. Het sleutelplan wordt onderdeel van het op te stellen Bedrijfsplan. Specifiek heeft de Opdrachtnemer aandacht in het sleutelplan voor de sleutels van de PA en betaalautomaten. De sleutels van de muntgeld- en biljetcassettes en wisselgeldhoppers zijn alleen beschikbaar voor het onderdeel van de beheerorganisatie die de geldinhoud van de cassettes telt.

3.6.4 Bebording en uitstraling

Alle parkeergarages hebben een groot bord boven de in-uitritten, een bord openingstijden, een bord algemene informatie bij voetgangs-ingang en per parkeergarage 1 à 2 posters met parkeertarieven. Waar nodig wordt bebording vervangen voor nieuwe borden. De Opdrachtgever levert hiervoor een inventaris aan. Opdrachtnemer levert hiervoor een bebordingsplan aan bij de Opdrachtgever. Vervanging van bebording (en eventueel toegangspassen) kan enkel in overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever. Waar bebording vervangen moet worden is dit voor kosten van de Opdrachtgever.

4. Schoonmaak

4.1 Inleiding

De Opdrachtgever hecht veel waarde aan het schoon zijn van de Parkeervoorzieningen, PA en bijbehorende publieksruimten. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij alle schoonmaaktaken uitvoert of laat uitvoeren en proactief optreedt om verbeteringen van het schoonmaakniveau te bewerkstelligen.

4.2 Schoonmaaktaken

Uitgangspunt voor de schoonmaakwerkzaamheden van de Parkeervoorzieningen is het overzicht, dat als Bijlage 3 Overzicht Schoonmaaktaken Parkeervoorzieningen is bijgevoegd. Dit overzicht geeft voor diverse onderdelen ter indicatie een overzicht van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is vrij hierin optimalisatie voor te stellen en na goedkeuring door de Opdrachtgever op proef door te voeren. Als blijkt dat voorgestelde optimalisatie de kwaliteit negatief beïnvloedt kan Opdrachtgever eisen dat de dienstverlening wordt aangepast.

In de eerste maand na het ingaan van de contractdatum van de opdracht, zorgt de Opdrachtnemer voor het (laten) uitvoeren van een nulmeting. De nulmeting bestaat uit het eenmalig (laten) uitvoeren van alle werkzaamheden zoals beschreven in bijlage 3 PvE Schoonmaaktaken Parkeervoorzieningen. De totaal kosten van de nulmeting zijn opgenomen in het Prijsformulier. Eventuele bijkomende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Na uitvoering van de nulmeting laat de Opdrachtgever een onafhankelijk bureau de schoonmaak nulmeting controleren door middel van de VSR-systematiek die op basis van NEN 2075 statistisch onderbouwd is. Pas na goedkeuring van de uitgevoegde schoonmaakwerkzaamheden door de onafhankelijke partij en de Opdrachtgever, kunnen de kosten voor de nulmeting doorbelast worden aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal na de nulmeting minimaal viermaal per jaar (1x per kwartaal) op schoonmaak gecontroleerd worden op basis van eigen steekproeven en (in opdracht van Opdrachtgever) door middel van VSR-metingen (Vereniging Schoonmaak Research). Opdrachtgever stelt hiervoor een partij aan. De Opdrachtgever hanteert hier voor de volgende acceptatiegrens:

Onderdelen parkeergarages	Maximum % verstoringen t.o.v. totaal
Sanitaire ruimten (toiletten)	4%
Kantoorruimten en parkeerloges	7%
Trappenhuizen, lift, entrees incl. ruimtebetaalautomaten*	7%
Overige onderdeel schoonmaak garage (bijlage 3)	7%

* deze ruimtes vallen allen onder de noemer verkeersruimten

4.2.1 Schoonmaakmiddelen

De Opdrachtnemer dient de schoonmaakmaterialen en -middelen in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient de Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerkmateriaal. De

Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade, die is ontstaan door het gebruik van schoonmaakmiddelen en apparatuur aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van de Opdrachtgever en/of derden.

Graffiti, kauwgom en stickers
Direct bij bij constateren van opschriften, graffiti, stickers en kauwgom op of tegen onderdelen van de Parkeervoorziening dient de Opdrachtnemer deze te (laten) verwijderen. De Opdrachtnemer controleert op Graffiti, kauwgom en stickers dagelijks tijdens de openings- en controlerondes.

Wildplassen
Bij constateren van wildplassen moet de betreffende locatie worden schoongespoten met water en met enzymen die urine afbreken. Aan het water dient een verfrissende geurstof te zijn toegevoegd.

4.2.2 Onderhoudsstaat

Voor aanvang van de operationele fase stelt de Opdrachtgever van de Parkeervoorzieningen een concept onderhoudsstaat op. Direct voorafgaand aan de start van de Opdracht zal een proces-verbaal van oplevering worden opgesteld waarin de staat van onderhoud van de Parkeervoorzieningen wordt beschreven. Regelmatig zal de Opdrachtgever controlerondes organiseren, die zullen plaatsvinden op basis van de inzet van een externe partij of vanuit de Opdrachtgever zelf. Controlerondes maken deel uit van de Service Level Agreement. Voor de periodieke kwaliteitsmeting van het schoon niveau wordt de VSR-methode toegepast. De Opdrachtgever stelt het minimale niveau schoonmaak en bijbehorende voorwaarden vooraf vast in o.a. dit PVE en de SLA.

5. Technisch beheer

5.1 Inleiding

De Bedrijfsmiddelen zijn eigendom van de Opdrachtgever. Het Onderhoud en de instandhouding van deze Bedrijfsmiddelen is van belang voor een goede uitvoering van de Opdracht. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dragen ieder voor een deel zorg voor de Bedrijfsmiddelen, zoals navolgend is uitgewerkt.

5.2 Gebouwgebonden Installaties

De Opdrachtgever heeft technisch onderhoud van de garages uitbesteed aan verschillende partijen en leveranciers. De Opdrachtnemer stuurt deze leverancier uit naam van de Opdrachtgever aan. Het betreft hierbij contractueel uit te voeren werkzaamheden en (eventueel daarbuiten vallende) werkzaamheden die tot doel hebben de installaties in goede en bedrijfszekere conditie te houden. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het preventief onderhoud en de signalering en melding van alle gebreken aan de Opdrachtgever en/of eventueel gecontracteerde leveranciers. Na melding dient de Opdrachtnemer te controleren of daadwerkelijk actie wordt ondernomen om de gesignaleerde gebreken te verhelpen. Over repeterende (ver)storingen dient de Opdrachtnemer schriftelijk de Opdrachtgever te informeren. Daarbij wenst de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer te vernemen op welke wijze herhaling van de (ver)storing voorkomen kan worden.

Onder het door de Opdrachtnemer te verzorgen preventief Onderhoud van de gebouw gebonden installaties wordt minimaal het volgende verstaan:

1. het signaleren, registreren, melden en waar mogelijk verhelpen van storingen of gebreken (zoals het vervangen van bijvoorbeeld defecte lampen en zekeringen);
2. het preventief onderhoud volgens de daarvoor geldende instructies;
3. het coördineren van de ontvangst van leveringen en plaatsingen, het onderhoud en de vervangingswerkzaamheden door leveranciers;
4. het plannen, coördineren en de toezichtcontrole op onderhouds- en modificatiewerkzaamheden;
5. het beheer van werkorders van onderhouds- en modificatiewerkzaamheden;
6. het controleren op verrichte werkzaamheden en hiervan registratie bijhouden in het logboek;
7. het begeleiden van onderhoudswerkzaamheden door de leverancier;
8. het adviseren met betrekking tot verbeteringen, modificaties en vervanging.

De Opdrachtgever verstrekt bij aanvang van de werkzaamheden aan de Opdrachtnemer een overzicht van alle onderhoudsdiensten waarmee overeenkomsten zijn gesloten, inclusief de bijbehorende voorwaarden en contactgegevens.

In Bijlage 1 Kwantiteitenoverzicht Parkeervoorzieningen is een overzicht met de belangrijkste gebouwgebonden installaties opgenomen.

Opdrachtnemer dient van alle meldingen betreffende storingen aan Bedrijfsmiddelen melding te maken in een Digitaal logboek. Het betreft (niet limitatief) storingen en onvolkomenheden aan de volgende Bedrijfsmiddelen:

1. PMS en PA;
2. camera's en videosysteem;
3. intercoms;
4. oplaadapparatuur voor elektrische voertuigen;
5. bebording en signalering;
6. verlichting (rijbaansignalering, LED-verlichting, lichtmasten);
7. BMI (brandmeldinstallatie);
8. Sprinkler;
9. ventilatie, luchtbehandeling;
10. Droge blusleidingen (DBL);
11. multisensoren en slow whoop;
12. lift, incl. doormelding;
13. (Vuilwater)pompen;
14. Noodstroomaggregaat (NSA);
15. verwarming (in werkruimte/kast);
16. (warm)watervoorzieningen inclusief afvoer;
17. alarmeringen op Bedrijfsmiddelen (waaronder deuren technische ruimtes/kasten, toegangsdeur binnen en buiten);
18. voltelling;
19. ontruimingsinstallaties;
20. ICT-netwerken.

5.3 Parkeerapparatuur (PA) en Parkeermanagementsysteem (PMS)

De Parkeerapparatuur is eigendom van de Opdrachtgever. Deze heeft voor de installaties beheer- en onderhoudsovereenkomsten afgesloten met de leveranciers. Deze overeenkomst dekt in het algemeen 3e lijns preventief en correctief onderhoud en worden na gunning verstrekt aan opdrachtnemer als Bijlage 4 Onderhoudsovereenkomsten PMS.

Voor de planning en uitvoering van het onderhoud en de instandhouding van de PA en het PMS draagt de Opdrachtnemer zorg. De Opdrachtnemer is daarbij verantwoordelijk voor de uitvoering van het 1e lijns en 2e lijns Onderhoud. De Opdrachtnemer verzorgt voor eigen rekening en risico zelf de aanwezigheid/aanvulling van voldoende materialen en uitrusting (gereedschappen, etc.) die verder nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

Contact leveranciers
De Opdrachtgever zal de leverancier van de PA en PMS in kennis stellen van het feit dat de Opdrachtnemer het aanspreekpunt wordt voor het onderhoud en storingsmelding en de kwaliteit en snelheid bewaakt van het afhandelen van storingen en Onderhoud. Opdrachtnemer en diens personeel of ingehuurde onder aanneming (bijvoorbeeld beveiliging) doen melding bij de leverancier wanneer storingen niet te verhelpen zijn of onderhoud nodig is aan het PA of PMS.

De inkoop van de parkeertickets en het (voorraad)beheer daarvan geschiedt door de Opdrachtnemer, voor rekening van de Opdrachtgever. Opdrachtgever werkt aan een API-koppeling tussen eigen systemen en de verschillende PMS. De Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer over de stand van zaken indien hierover in de toekomst meer bekend wordt.

De verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer zijn hieronder opgesomd:

De Opdrachtnemer:

1. draagt voor eigen rekening blijvend zorg voor het goed (en waar het PA betreft; gecertificeerd) opgeleid zijn van door hem in te schakelen personeel om de hieronder genoemde werkzaamheden uit te voeren. Bij aanvang van de Opdracht overlegt Opdrachtnemer de bewijzen dat het door hem in te zetten personeel aan het onder dit punt geformuleerde voldoet;
2. voert preventief onderhoudswerkzaamheden uit volgens voorschrift van de leverancier.
3. hieronder valt in ieder geval het minimaal 1 maal per week schoonmaken en stofvrij maken van kaartmechanieken (kaartlezers), muntselectoren, biljetlezers en creditcardlezers;
4. zorgt ervoor dat de planning ten behoeve van het preventieve onderhoud altijd wordt vastgesteld na overleg met de Opdrachtgever;
5. voert 1e en 2e lijns correctieve werkzaamheden (storingsherstel) uit volgens voorschrift van de leverancier;
6. zorgt ervoor dat er altijd voldoende parkeertickets en kwitanties in de PA aanwezig zijn;
7. bewaakt de tijdige en juiste afhandeling van het storingsherstel door de leveranciers;
8. zorgt voor voldoende voorraad reserveonderdelen. Onder voldoende wordt verstaan, dat geen situatie optreedt waarbij - enkel door het ontbreken van aanwezige onderdelen - een storing aan de PMS en PA langer dan noodzakelijk voortduurt.
9. Specifiek voor garage Zuyderland draagt de Opdrachtnemer zorg voor duidelijke instructies met betrekking tot het openen- en sluiten van de slagbomen in het geval er calamiteiten optreden. Hiervoor heeft de Opdrachtnemer periodiek een overleg met het Zuyderland Ziekenhuis met betrekking op ontruiming van de parkeergarage bij calamiteiten. Opdrachtnemer stemt de instructies af met het beveiligingsbedrijf van het Ziekenhuis. Zij zullen dagelijks aan de beheerder in de ochtend verantwoording afleggen door middel van een ingevuld logboek.

Opdrachtnemer heeft technische kennis van apparatuur en aanbestedingen. Als de vervanging van de Parkeerapparatuur een rol gaat spelen binnen de opdrachttermijn biedt Opdrachtnemer de Opdrachtgever ondersteuning bij de inhoudelijke begeleiding van de aanbesteding. Opdrachtnemer werkt vooraf uit welke rol zij daarin kunnen innemen en stemt dit af met de Opdrachtgever.

5.4 Vereiste prestaties Onderhoud, reactietijd en storingsherstel

Met betrekking tot de PA geldt dat alle werkzaamheden door de Opdrachtnemer zodanig uitgevoerd worden dat de PA minimaal 98,0% van de beheertijd (24 uur per dag, 365 dagen per jaar) beschikbaar (volledig werkend) is. Daarbij geldt uiteraard dat als de Opdrachtnemer kan aantonen dat het disfunctioneren van de PA buiten zijn verantwoordelijkheid ligt, de tijd van disfunctioneren buiten zijn verantwoordelijkheid wordt gerekend.

Na ontvangst of constatering van een incident/storing aan een Bedrijfsmiddel zorgt de Opdrachtnemer, voor zover het incident/de storing niet op afstand kan worden opgelost, voor de fysieke aanwezigheid van een beheerder ter plaatse. Hierbij gelden de volgende responstijden:

1. tijdens Bemensingstijden: binnen 15 minuten ter plaatse aanwezig;
2. buiten Bemensingstijden[1]: binnen 30 minuten ter plaatse aanwezig.

Als de storing niet opgelost kan worden binnen 2 uur, dienen adequate maatregelen te worden genomen (inschakelen leverancier en informeren van de Opdrachtgever) om het functioneren van de Parkeervoorziening(en) mogelijk te maken/houden.

Indien blijkt dat de leverancier ten onrechte is ingeschakeld (bijvoorbeeld bij 1e en 2e lijns onderhoudswerkzaamheden) en Opdrachtgever toont dit aan door middel van bewijslast dienen de kosten voor de werkzaamheden gefactureerd te worden, en betaald te worden, door de Opdrachtnemer.

[1] Enkel wanneer in geen enkele garage een beheerder aanwezig is.

6. Verwerking parkeergelden

6.1 Inleiding

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzameling van alle voor het gebruik van de Parkeervoorzieningen direct verschuldigde parkeergelden. In alle garages is het mogelijk met chartaal geld te betalen met uitzondering van de ABC-garage (Cashless) en de Groenstraat (enkel abonnementen). De Parkeervoorzieningen worden gebruikt door individuele parkeerders en door bezoekers van verschillende functies. Met klanten van de Parkeervoorzieningen zijn maatwerkafspraken rondom producten en tarieven mogelijk.

Onder direct verschuldigde parkeergelden wordt verstaan:
De chartale (munt en biljet) en girale (onder meer; pin en creditcard) betalingen. Deze betalingen kunnen achteraf en vooraf plaatsvinden. Het innen van de verschuldigde abonnementsgelden is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever zelf.

Het doel van de werkzaamheden is dat de Opdrachtnemer werkt volgens processen welke de betrouwbaarheid (juist, tijdig en volledig) van de inzameling van zowel directe als indirecte parkeer- en abonnementsgelden borgen.

6.2 Directe inzameling

De directe inzameling verzorgt de volledige afhandeling van alle chartale en girale betalingen aan de PA in de Parkeervoorzieningen. Voor de verwerking van de chartale inkomsten en levering van wisselgeld zet de Opdrachtnemer een gespecialiseerde Waardetransporteur in. Het doel is dat de betaalautomaat tijdig wordt geleegd en bijgevuld. De inhoud dient vervolgens te worden afgestort naar een projectbankrekening. Tijdig betekent dat de PA niet buiten werking raakt als gevolg van een te volle geldcassette of buiten gebruik gaat als gevolg van een tekort aan wisselgeld.
Giraal kan het parkeergeld in de Parkeervoorzieningen momenteel worden voldaan met de in Bijlage 1 Kwantiteitenoverzicht Parkeervoorzieningen aangegeven betaalmiddelen.
Voor de verwerking van de girale inkomsten zet de Opdrachtnemer een in Nederland gevestigde gespecialiseerde Transactieverwerker in.

De verantwoordelijkheid voor de inzameling en het transport of de verzending ligt volledig bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient maatregelen te treffen voor:

1. het tijdig trekken en wisselen van cassettes;
2. het veiligstellen van de transactiebestanden;
3. het tijdig, ook direct voor, tijdens en na piekmomenten/evenementen, bijvullen van de betaalautomaat (wisselgeldhoppers);
4. de aanwezigheid van voldoende wisselgeld in de kluis en het tijdig wisselen en afstorten;
5. de zorg voor reparatie van defecte cassettes en wisselgeldhoppers;
6. het transporteren naar de tellocatie (eventueel via een overslagpunt), verwerken en tellen op de tellocatie van chartale gelden;
7. het tijdig verzenden van de transactiebestanden - inclusief het zorg dragen voor de benodigde beveiligde verbinding - naar de transactieverwerker;

8. het tijdig verwerken van de naar de transactieverwerker verzonden transactiebestanden;
9. de verantwoording van de omvang, juistheid en volledigheid van de inkomsten per betaalautomaat per ledigings- en bijvulmoment en de rapportage hiervan;
10. de verantwoording van juistheid en volledigheid van de verzonden transactiebestanden op terminalniveau per verzending en de rapportage hiervan;
11. de storting op de (project)bankrekening van de Opdrachtnemer.

De uit te voeren taken bestaan op hoofdlijnen uit de volgende werkzaamheden:
- de gelden uit de betaalautomaat worden in de daarvoor bestemde geldcassettes uit de apparatuur genomen;
- de verwijderde cassettes worden vervangen door lege cassettes.

Deze werkzaamheden dienen zorgvuldig te worden uitgevoerd op een wijze die fraude uitsluit. Kosten als gevolg van schade aan de PA of sleutelverlies zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De gecollecteerde gelden worden direct vervoerd naar de tellocatie, eventueel via een overslagpunt. De getelde gelden worden op de daartoe bestemde (project)bankrekening van de Opdrachtnemer bijgeschreven. De Opdrachtnemer zorgt voor doorstorting op het rekeningnummer van de Opdrachtgever. Daarnaast verzorgt Opdrachtnemer het logistieke proces rondom het ledigen van geldcassettes, dat zodanig is ingericht dat lege cassettes tijdig weer beschikbaar zijn voor het inzamelen van parkeergelden.

Als de Opdrachtnemer meer cassettes nodig acht dient hij hiervoor zelf zorg te dragen. De Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor de kosten voor het zoekraken en/of beschadigen van de cassettes als gevolg van het gebruik door de Opdrachtnemer, tenzij er sprake is van normale slijtage. Dit dient de Opdrachtnemer aan te tonen aan de Opdrachtgever.

6.2.1 Wisselgeld

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanwezigheid van voldoende wisselgeld in de beheerderruimte voor het bijvullen van de betaalautomaten. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat altijd voldoende wisselgeld in de betaalautomaten aanwezig is. Voor zover aanvullen van wisselgeld noodzakelijk is, geldt dat het aanleveren hiervan gedaan wordt door een gecertificeerd Waardetransporteur. Het toevoegen van wisselgeld vindt plaats door het verwisselen of bijvullen van wisselgeldhoppers en het fysiek bijstorten van chartaal geld. De Opdrachtnemer verzorgt de administratie van de aanvullingen en is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de aangeleverde en in de betaalautomaat ingebrachte en afgestorte gelden.

De daadwerkelijk gemaakte kosten voor het ledigen van de betaalautomaat mogen door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht. De aantallen zoals genoemd in het prijzenblad dienen slechts ter vergelijking. De kosten voor de levering van wisselgeld mogen zonder opslag bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

6.2.2 Aanwezigheid chartale gelden

1. De inhoud van een biljettencassette in een betaalautomaat van de overige Parkeervoorzieningen is ten hoogste € 2.500,-.

2. De inhoud van een muntgeldcassette in een betaalautomaat van alle Parkeervoorzieningen is ten hoogste € 1.500,-.
3. De betaalautomaat gaat nooit buiten werking door een volle munt- of biljetcassette.

6.3 Indirect inzameling

De indirecte inzameling betreft de volledige afhandeling van de inning van het parkeergeld dat verschuldigd is voor het gebruik van de Parkeervoorzieningen door aanwezige functies en hun bezoekers. Met diverse klanten van Parkeervoorzieningen zijn meerdere verschillende afspraken gemaakt over tarieven en producten voor het gebruik van de Parkeervoorzieningen. Gezien de omvang en diversiteit van de gemaakte afspraken dient de Opdrachtnemer ter plaatse gedegen kennis te hebben van de werking van de aanwezige PMS. De Opdrachtnemer dient de betreffende klanten tijdens Bemensingstijden vanuit de beheerderruimte te voorzien van de gewenste producten. De Opdrachtnemer is daarmee verantwoordelijk voor de productie, activering en/of uitgifte van de verschillende producten en daarnaast de registratie van het gebruik in het PMS hiervan. Hieronder valt specifiek ook het maken van maandkaarten en waarde kaarten. Beide producten worden handmatig gemaakt door de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever is verantwoordelijk van de inning van de gewenste producten.

6.3.1 Facturatie

De Opdrachtnemer dient met behulp van het PMS de productie en het daadwerkelijke gebruik van producten te monitoren. De Opdrachtnemer genereert voor Opdrachtgever uit het PMS maandelijks per klant relevante overzichten van het aantal geproduceerde producten en het daadwerkelijke geregistreerde gebruik van deze producten en die gefactureerd moeten worden. Deze gegevens gebruikt de Opdrachtgever als basis voor en onderbouwing van de facturatie en inning van de verschuldigde parkeergelden.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor:

1. het opmaken en verzenden van de (digitale) factuur (inclusief specificatie waar nodig) naar de afnemer van de Producten;
2. het innen van de verschuldigde gelden;
3. voor zover daarvan sprake is bij abonnementen: de restitutie van de nog uitstaande waarborgsommen;
4. De maandelijkse aansluiting van het aantal uitgegeven abonnementen op de geïnde abonnementsgelden.

6.3.2 Enkele Producten

Voor het gebruik van de Parkeervoorzieningen zijn diverse producten in omloop. Bijlage 1 Kwantiteitenoverzicht geeft voor de bepaling van de omvang van het beheertakenpakket een indicatie van de aard en omvang van deze producten. Hierna volgen ter illustratie enkele voorbeelden.

Abonnement, recht van overpad
Abonnementen waarbij het mogelijk is om tijdelijk met het voertuig in een bepaald deel van een Parkeervoorziening aanwezig te zijn. Wanneer het voertuig langer dan de overeengekomen tijd in de Parkeervoorziening aanwezig is dient de abonnementhouder hiervoor te betalen.

Standaard abonnement
Abonnementen welke gedurende gehele week (24 uurs) of gedurende een deel van de week (bijvoorbeeld ma t/m vrij 07.00-19.00uur) toegang verlenen tot een of meerdere Parkeervoorziening(en). Voor deze abonnementen wordt een vast bedrag per periode gefactureerd.

Waardekaarten en maandkaarten
Diverse functies laten hun bezoekers gebruik maken van de Parkeervoorzieningen. Hiervoor verstrekken deze functies waardekaarten en/of maandkaarten, die de Opdrachtnemer met behulp van het PMS handmatig dient te produceren.

De betaling van producten dient periodiek vooraf plaats te vinden. De factuur voor het verschuldigde parkeergeld dient maandelijks tussen de 15e en 20e dag van de maand voorafgaand aan de kalendermaand waarin het gebruik van het producten ingaat aan de producthouder te worden verzonden. Inning van het verschuldigde parkeergeld geschiedt ten tijde van de facturatie, gedeeltelijk via automatische incasso.

7. Administratie

7.1 Inleiding

De Opdrachtnemer voert een betrouwbare financiële en operationele administratie van alle door hem uitgevoerde werkzaamheden, die betrekking hebben op de aan de Opdrachtgever toebehorende gelden en eigendommen. Binnen deze administratie worden alle te ontvangen en daadwerkelijk ontvangen parkeergelden en betalingen sluitend verantwoord. De verwachte omvang van de administratie en geldstroom voor het parkeren in de Parkeervoorzieningen is weergegeven in Bijlage 1 Kwantiteitenoverzicht Parkeervoorzieningen.

7.2 Taken en verantwoordelijkheden

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het administratieve beheer van de Parkeervoorzieningen. Hieronder wordt mede verstaan:

1. de administratie met betrekking tot de inzameling van alle directe parkeergelden;
2. de administratie met betrekking tot de correspondentie en betalingen van alle leveringen en diensten aan derden in het kader van de uitvoering van de Opdracht;
3. het binnen 5 dagen na afloop van iedere kalendermaand afstorten van de op de (project) bankrekening van de Opdrachtnemer ontvangen directe parkeergelden op een door de Opdrachtgever aan te geven rekening;

De eisen die de Opdrachtgever stelt aan de door de Opdrachtnemer te voeren administratie zijn:

1. de administratie dient te zijn ingericht op een parkeerexploitatie;
2. de Opdrachtnemer dient de administratie gescheiden te voeren, die het mogelijk maakt per Parkeervoorziening gescheiden rapportages uit te voeren;
3. de administratie is altijd toegankelijk voor een door de Opdrachtgever gemachtigde persoon;
4. binnen drie maanden na afloop van het lopende exploitatiejaar (kalenderjaar) dient de Opdrachtnemer een goedkeurende accountantsverklaring te verstrekken aan de Opdrachtgever over de gevoerde administratie.

De Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO/IC) van Opdrachtnemer wordt in overeenstemming met de wensen van de Opdrachtgever opgesteld. Administratieve werkzaamheden met betrekking tot de verwerking van de geldstromen, het plaatsen van opdrachten en het doen van inkopen bij leveranciers is onderdeel van dit PvE. Hierbij hanteert de Opdrachtgever de in de volgende paragrafen beschreven uitgangspunten. De Opdrachtnemer neemt in het op te stellen Bedrijfsplan de procedures op waaraan de AO/IC zal voldoen.

7.3 Doel AO/IC-maatregelen

Het doel van de AO/IC-maatregelen is, om de betrouwbaarheid (juistheid, tijdigheid en volledigheid) van uitgaven en inkomsten van de Parkeervoorzieningen te waarborgen. De AO/IC-maatregelen en de uitvoering daarvan valt volledig onder de verantwoording van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zal de betreffende AO/IC-maatregelen moeten beschrijven. Hierbij moet in ieder geval gedacht worden aan een beschrijving van de volgende processen:

1. de bij de uitvoering van de Opdracht door de Opdrachtnemer in zijn organisatie aanwezige functies en omschrijvingen;
2. de maatregelen die de Opdrachtnemer neemt ter voorkoming van het verlies van gegevens/transactiedata;
3. het inzamelen van directe parkeergelden (chartaal en giraal geld, het geldtrekken, het wisselgeld en de Soll-Ist procedure);
4. het inkopen van leveringen en diensten;
5. het verantwoorden van handelingen met financiële gevolgen.

Wat betreft controle geldstromen geldt dat:

1. de elektronische betaaltransacties (pin, creditcard) door de Transactieverwerker van de Opdrachtnemer worden uitgelezen. De Opdrachtnemer controleert dagelijks of de uitlezing is gebeurt en neemt zo nodig maatregelen om verstoringen te verhelpen, zodat de kaartlezers altijd functioneren;
2. de Opdrachtnemer uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de stortingsgegevens de juistheid van de stortingen van contante en elektronische parkeergelden controleert.

7.4 Project bankrekening

Voor de financiële administratie maakt de Opdrachtnemer gebruik van een afzonderlijke (project) bankrekening. Voor de Parkeervoorzieningen zal de Opdrachtnemer op deze rekening alle direct ingezamelde parkeergelden afstorten.

7.5 Opdrachtverlening aan derden

Ten behoeve van het uitvoeren van het beheer van de Parkeervoorzieningen, kan de Opdrachtnemer (indien nodig) onder voorwaarden een opdracht verstrekken aan derden voor het uitvoeren van de volgende activiteiten:

1. het verrichten van preventieve werkzaamheden;
2. het opheffen van technische storingen;
3. het verrichten van herstelwerkzaamheden;
4. de inkoop van gebruiksmaterialen en verbruiksmaterialen;
5. andere rechtshandelingen namens de Opdrachtgever in het kader van het beheer, zoals al dan niet toegang verlenen tot de parkeervoorziening, handhavend optreden wanneer iemand het verschuldigde parkeergeld niet voldoet, schademeldingen e.d.

Deze voorwaarden zijn:

1. bij een opdrachtwaarde van een niet-repeterende opdracht, die lager is dan € 2.500,- (exclusief btw) geldt:
    a. voor het verrichten van werkzaamheden mag de Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming opdracht verlenen aan een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde dienstverlener;
    b. voor de inkoop van gebruiksmiddelen en verbruiksmiddelen mag de Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming opdracht verlenen aan een door de Opdrachtgever vastgestelde leverancier;

2. bij alle opdrachten met een opdrachtwaarde die hoger is dan € 2.500,- (exclusief btw) geldt:

a. voor het laten verrichten van werkzaamheden door een derde, dient de Opdrachtnemer vooraf schriftelijk/ per e-mail toestemming te vragen bij en deze schriftelijk/per e-mail te hebben verkregen van de Opdrachtgever. Deze derde is een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde dienstverlener;
b. voor de inkoop van gebruiksmiddelen en verbruiksmiddelen bij een derde, dient de Opdrachtnemer vooraf toestemming te vragen bij de Opdrachtgever. Deze derde is, een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde leverancier.

3. indien het verzoek om toestemming tot gevolg heeft dat de schade tussentijds wordt vergroot of extra schade kan ontstaan, dan mag de Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming een derde inschakelen. Deze derde is, indien mogelijk, een vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde dienstverlener;
4. de Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het begeleiden en controleren van werkzaamheden die worden uitgevoerd door derden;
5. de Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het ontvangen van gebruiksmaterialen en verbruiksmaterialen en de opslag hiervan in de Parkeervoorzieningen;
6. in de rapportage (logboek) dient achteraf verantwoording te worden afgelegd omtrent de verstrekte opdrachten aan derden.

7.6 Externe controle administratie

De Opdrachtnemer dient voor eigen rekening en risico een verklaring te laten opstellen door een onafhankelijk registeraccountant. Deze onderzoekt of de door de Opdrachtnemer gevoerde administratie kloppend, volledig en rechtmatig is.
In het bijzonder beschouwt het onderzoek:

1. de administratie van ingezamelde parkeergelden tot op detailniveau juist, tijdig en volledig is;
2. de namens Opdrachtgever in het kader van deze Overeenkomst gedane uitgaven;
3. de aangiftes en de betaling van de btw, uitgaven door Opdrachtnemer aan derden namens;
4. de aan de Opdrachtgever gerapporteerde en gefactureerde bedragen (beheervergoeding) juist en volledig zijn.

8. Samenwerking en rapportage

8.1 Inleiding

Voor alle communicatie over operationele werkzaamheden die de opdracht betreffen wenst de Opdrachtgever contact te onderhouden met één contactpersoon namens de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de opdracht en na afloop daarvan verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever. Alle Bedrijfsmiddelen en informatie (administratie, transactiedata) waarover de Opdrachtnemer beschikking krijgt ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal deze middelen op de dag waarop de Opdracht eindigt opnieuw aan de Opdrachtgever ter beschikking stellen. Wanneer tijdens de uitvoering van de Opdracht de Opdrachtgever de rapportage wenst te wijzigen zal dit in overleg met de Opdrachtnemer gebeuren.

8.2 Overlegstructuur en frequentie

De Opdrachtnemer neemt een overzicht van de benodigde overlegstructuur, aanwezigen, een agenda met voor een overlegvorm relevante onderwerpen en hun frequenties op in het Bedrijfsplan (zie paragraaf 9.2). In ieder geval dienen de volgende overleggen tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer plaats te vinden:

1. een opstartoverleg bij aanvang van de overeenkomst tussen de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer en andere belanghebbende uitvoerende partijen;
2. In de Implementatie fase en de eerste maand van de looptijd van de overeenkomst, zullen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, indien nodig wekelijks, overleggen over de opstart en de uitvoering van de overeenkomst;
3. minimaal 1 x per maand vindt operationeel overleg en afstemming plaats tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever;
4. minimaal 2 x per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever waarin onder meer het niveau van de dienstverlening op basis van onder meer de Service Level Agreement (SLA) op de agenda staat. Evaluatieonderwerpen zijn onder meer de uitvoering van de Opdracht volgens het PvE, de rapportages, de actuele financiële situatie ten opzichte van de begroting, verbeterpunten en overige onderwerpen.

De Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het beleggen van de verschillende overleggen en verzorgt binnen 7 dagen na het overleg voor de verslaglegging. In overleg kan de frequentie van overleggen worden aangepast. De Opdrachtgever controleert de rapportages en de verslaglegging die de Opdrachtnemer in het kader van de samenwerking opstelt. Jaarlijks zal de Opdrachtgever – samenvallend met de rapportages over het vierde kwartaal – de score berekenen die volgt uit de formules in de SLA (zie ook hoofdstuk 9) waarmee bepaald wordt of de Opdrachtnemer de overeenkomst naar behoren heeft uitgevoerd.

8.2.1 Bereikbaarheid Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer verstrekt de Opdrachtgever een organogram. Bij wijzigingen verzorgt de opdrachtnemer een geüpdatet versie met actuele contactpersonen en relevante contactgegevens

(minimaal telefoonnummer en e-mailadres). De Opdrachtnemer garandeert de Opdrachtgever dat in geval van incidenten en calamiteiten een contactpersoon uit zijn eigen organisatie met kennis van de overeenkomst en de uitvoering van de opdracht altijd direct telefonisch bereikbaar is.

8.3 Rapportagestructuur algemeen

De Opdrachtnemer overlegt een weekrapportage en een rapportage over de voorgaande maand. Na afloop van een kalenderjaar levert de Opdrachtnemer een jaarrapportage met een accountantsverklaring. Uit de opbouw van deze rapportages dient duidelijk de onderlinge samenhang tussen de verschillende activiteiten te blijken. De bedrijfsprocessen worden door de Opdrachtnemer op een gestructureerde wijze door middel van standaard (registratie)formulieren vastgelegd. Weekrapportages beschrijven alle gebeurtenissen met financiële en/of operationele impact. Dit bevat tenminste gegevens over: bezetting, omzet, producten, nultarieven/slagboomhandelingen, stortingen/ledigingen, onderhoudstaken (1e en 2e lijns) en urenoverzichten. Weekrapportages bevatten een logboek waarin de dagelijkse operationele taken zichtbaar zijn en gekoppeld zijn aan urenverantwoordingen.

In de maandrapportage wordt de gevraagde informatie op postniveau geleverd over de betreffende maand. De informatie wordt cumulatief opgebouwd, zodat informatie over de voorgaande maanden in het betreffende jaar eveneens in de rapportage zijn opgenomen. Bij de samenstelling wordt gebruik gemaakt van de transactiegegevens in het PMS en/of administratie. De maandrapportage bevat onder andere een overzicht van openstaande posten per klant en (indien van toepassing) een kopie van de btw-aangifte en de betaling. De rapportage wordt in schriftelijke en/of digitale vorm beschikbaar gesteld (in afstemming met de Opdrachtgever). Bijvoorbeeld als bijlage per e-mail met een gangbaar formaat, zoals word-, excel- of pdf- formaat. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie uitsluitend bij de Opdrachtgever bekend is.

8.3.1 Rapportage eisen

De Opdrachtnemer draagt zorg voor de volledige rapportage aan de Opdrachtgever over relevante financiële en operationele onderwerpen over de uitvoering van de opdracht. De eisen die naast het genoemde in hoofdstuk 8 aan de rapportage worden gesteld zijn:

1. de maandrapportage dient uiterlijk de 10e van de daaropvolgende maand ontvangen te zijn bij de Opdrachtgever;
2. de maandrapportage bevat minimaal:
    a. een doorlopend en aansluitend overzicht van de mutaties in de wisselgeldvoorraad;
    b. een gedetailleerd (financieel) overzicht van de uitgifte/inname en/of het gebruik in (aantal en/of tarief) van de producten per dag, gespecificeerd naar afnemer;
    c. een (operationeel) overzicht van bijzondere handelingen (o.m.: nultarieven, handmatige slagboomhandelingen, betaalautomaat openingen);
    d. een overzicht van de technische staat van de Bedrijfsmiddelen en de beschikbaarheid van de Parkeervoorzieningen;
    e. een overzicht van de incidenten, storingen en calamiteiten en de door Opdrachtnemer verzorgde opvolging (onderhoudsactiviteiten) en het behaalde resultaat;
    f. een overzicht van de relevante/bijzondere klantcontacten (bijvoorbeeld: wensen, klachten, schades, overige meldingen);
    g. een overzicht van de door leveranciers verrichte werkzaamheden;

   h. een overzicht van de ingezette uren;
3. De jaarrapportage dient eenmaal per jaar aan de Opdrachtgever te worden overlegd, maximaal 3 kalendermaanden na afloop van het betreffende kalenderjaar. Uitgaande van de start van de operationele fase van de Opdracht per 1 augustus 2027 zal de eerste jaarrapportage een periode van 5 maanden bevatten;
4. de jaarrapportage bevat minimaal:
   a. een beknopte managementsamenvatting van de voor de Opdrachtgever meest relevante zaken;
   b. een volledige samenvatting van de maandrapportages over betreffende periode conform het in nader overleg vast te stellen informatieprofiel;
   c. de in paragraaf 7.6 vermelde accountantsverklaring.

Als de Opdrachtgever naast de hiervoor genoemde rapportages vragen heeft over de uitvoering van de Opdracht, dient de Opdrachtnemer deze direct te beantwoorden.

9. Opstartactiviteiten en bedrijfsplan

9.1 Inleiding

De Opdrachtnemer dient zijn organisatie voor te bereiden om vanaf 1 augustus 2027 uitvoering te kunnen geven aan de opdracht. De Opdrachtgever wijst de Opdrachtnemer met nadruk op zijn verantwoordelijkheid om ook tijdens piekmomenten de beheertaken uit te voeren op een dusdanige wijze dat de kwaliteit van de dienstverlening op een hoog niveau geborgd is en een continu gebruik van de Parkeervoorzieningen mogelijk is volgens de door de Opdrachtnemer aangeboden wijze.

9.2 Bedrijfsplan

Ter voorbereiding op de overdracht van de beheertaken aan de Opdrachtnemer stelt de Opdrachtnemer een volledig Bedrijfsplan op voor de diverse Parkeervoorzieningen.
Na de definitieve gunning vangt de Implementatie fase (zie paragraaf 9.6) aan en krijgt de beoogde Opdrachtnemer vier (4) weken de tijd om het Bedrijfsplan op te leveren aan de Opdrachtgever. Hierna heeft de Opdrachtgever twee (2) weken de tijd het ingediende Bedrijfsplan te beoordelen.

Bij het uitblijven van goedkeuring op het Bedrijfsplan door de Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer twee (2) weken hersteltijd. Als na de hersteltijd Opdrachtgever het bedrijfsplan nogmaals niet goedkeurt, zal de overeenkomst worden beëindigd. Opdrachtgever heeft dan - onder verwijzing naar de wachtkamerconstructie zoals beschreven onder par. A.1.2. van de aanbestedingsleidraad – het recht een overeenkomst aangaan met de als nummer 2 geëindigde inschrijver en met deze partij de voornoemde procedure tot goedkeuring van het bedrijfsplan te starten. Wanneer Opdrachtnemer goedkeuring op het ingediende bedrijfsplan heeft ontvangen, mag Opdrachtnemer de afgegeven (éénmalige) kosten bij de Opdrachtgever in rekening brengen.

9.3 Volledig bedrijfsplan

De volledige Bedrijfsplannen met betrekking tot de Parkeervoorzieningen bevatten een omschrijving van de opstartactiviteiten en de wijze waarop de Opdrachtnemer invulling zal geven aan een uniforme uitvoering van de Opdracht.

In ieder Bedrijfsplan zijn minimaal de onderdelen 1 tot en met 6 uitgewerkt:

1. een omschrijving van de opstartactiviteiten (zie 9.4);
2. een beschrijving van de financiële processen met betrekking tot onder meer de diverse producten en de opdrachtverlening aan derden;
3. een beschrijving van de operationele processen met betrekking tot de uitvoering van de opdracht;
4. de inrichting van de administratie en een overzicht van de rapportages aan de Opdrachtgever;
5. de beschrijving van de organisatie van de uitvoering van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden;
6. het calamiteitenplan;
7. in het bedrijfsplan dat betrekking heeft op het beheer van de Parkeervoorziening moet een draaiboek worden opgenomen voor het beheer dat betrekking heeft op het gebruik van deze

Parkeervoorziening. Hierbij wordt rekening gehouden met de eventuele specifieke omstandigheden van deze voorziening. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het Zuyderland;
In het bedrijfsplan dat betrekking heeft op het beheer van de Parkeervoorzieningen.

De diverse bedrijfsplannen behoeven de uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever.

9.4 Omschrijving Opstartactiviteiten

Deze omschrijving is onderdeel van het bedrijfsplan en laat zien welke activiteiten de Opdrachtnemer onderneemt om zijn eigen organisatie tijdig in orde te maken voor de te verrichten Opdracht.

De omschrijving van de Opstartactiviteiten bevat tenminste de volgende onderdelen:

Opstartactiviteiten:
een omschrijving van de activiteiten die de Opdrachtnemer zal ondernemen, om tijdig in staat te zijn om vanaf 1 augustus 2027 de te verrichten taken op de door hem aangeboden wijze uit te voeren.

Omgang met Risico's:
een omschrijving van de risico's die Opdrachtnemer ziet en een voorgestelde aanpak.

Betrokkenheid belanghebbenden:
kennismaking met en informeren van klanten.

9.5 Beoordeling (volledig) Bedrijfsplan

Bij de beoordeling van het (volledige) bedrijfsplan zal de Opdrachtgever, op basis van de opdracht, toetsen op de volledigheid en haalbaarheid voor wat betreft de gevraagde opstart- en beheerwerkzaamheden in de pre-operationele en operationele fase van de opdracht. Daarbij zal de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer vragen om op basis van het bedrijfsplan concreet en overtuigend aan te tonen dat hij, om succesvol op 1 augustus 2027 met de operationele fase te kunnen starten, daar waar volgens de planning nodig tijdig en adequate acties heeft ondernomen.

Tijdens de beoordeling wordt onder andere getoetst of:
de omschrijving van de Opstartactiviteiten volledig is en wel alle voorbereidingen zijn getroffen om vanaf start operationele fase uitvoering te kunnen geven aan de opdracht volgens het bedrijfsplan;
het bedrijfsplan verder aanknopingspunten biedt op basis waarvan de dienstdoende beheerder (tijdig) kennis zal hebben van:

1. het beoogde kwaliteitsniveau van de dienstverlening;
2. de bedrijfsmiddelen;
3. de financiële en operationele werkprocessen;
4. de werking van het PMS en de PA;
5. het beheer en onderhoud van de PA en het PMS.

9.6 Implementatie fase

Gedurende de Implementatie fase (drie maanden 1 mei 2027 – 1 augustus 2027) zal, ter voorbereiding op de zelfstandige uitvoering van de opdracht, de Opdrachtnemer naar eigen inzicht de mogelijkheid hebben om het in te zetten personeel kennis te laten maken met de Parkeervoorziening(en), de daar aanwezige PA en overige installaties. De ingezette uren mogen uitsluitend tegen het tarief zoals, in het Prijzenblad onder de kop Voorbereidingskosten, worden gefactureerd met toestemming van de Opdrachtgever. Het bezoek (of de meerdere bezoeken) aan de Parkeervoorziening(en) vindt plaats in overleg met Opdrachtgever. Opdrachtnemer start direct na gunning met de voorbereidingsfase en rond deze af bij start opdracht. Opdrachtnemer voorziet de Opdrachtgever periodiek, tenminste maandelijks, van een stand van zaken rondom de voorbereidingswerkzaamheden.

Tijdens de bovengenoemde bezoeken en eventuele trainingen is de zittende dienstverlener nog in functie. De zittende dienstverleners (o.m.: beveiliging, schoonmaak) blijven gedurende deze periode volledig eindverantwoordelijk voor hun werkzaamheden.

10. Organisatie

Het beheer van de Parkeervoorzieningen dient professioneel aangepakt te worden. Er worden door de Opdrachtgever hoge eisen gesteld aan een goede bedrijfsvoering en aan de beheerders. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om zijn personeel gedurende de uitvoering van de in de opdracht overeengekomen werkzaamheden, zonder schriftelijke toestemming vooraf, werkzaamheden voor zichzelf of voor een andere opdrachtgever te laten verrichten.

10.1 Personeel

De Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat, bij de uitvoering van de opdracht, is gericht op het inzetten en behouden van professioneel, bevoegd, kundig en gemotiveerd personeel met de juiste klantgerichte instelling. Daarbij draagt de Opdrachtnemer zorg voor vakinhoudelijke ondersteuning van zijn personeel bij de uitvoering van de opdracht.

10.1.1 Overgang van onderneming

Bij de overgang van het beheer van Parkeervoorzieningen van de ene beheerder naar de andere beheerder, zou sprake kunnen zijn van overgang van onderneming. Zekerheid op dat gebied kan Opdrachtgever niet geven. De beoordeling óf er sprake is van (de wens tot) overgang van onderneming is een eigen verantwoordelijkheid van de Inschrijvers.

10.1.2 Opleiding en vaardigheden personeel

Opdrachtnemer trekt mensen aan en is gericht op het werven, behouden en opleiden van personeel. Opdrachtnemer neemt maatregelen ter beperking van het ziekteverzuim en de naleving van wettelijke regels (onder meer ARBO- wetgeving en naleving arbeidsvoorwaarden) maken deel uit van het personeelsbeleid.

De Opdrachtnemer zet bij voorkeur een vast team in, wat inhoudt dat personeel per Parkeervoorziening waar zij worden ingezet voor tenminste 8 uur per week aanwezig is. Ook beschikken zij over een gedegen kennis van de bedrijfsmiddelen en het Bedrijfsplan. Gezien de omgeving waarin de beheerder moet opereren, wordt verwacht dat de beheerder actief kan anticiperen op:

1. de hoeveelheid handelingen in kort tijdsbestek;
2. de mate van maatwerk dat per klant moet worden verricht;
3. de vereiste administratieve werkzaamheden.

10.1.3 Eisen gesteld aan de aanwezige beheerder.

De eisen die worden gesteld aan de beheerder en ander personeel dat de beheerwerkzaamheden uitvoert in de Parkeervoorzieningen zijn:

1. de beheerder dient de volgende eigenschappen/kenmerken te hebben:
    a. MBO werk- en denkniveau;
    b. klantgericht en klantvriendelijk;
    c. correct en professioneel;
    d. stressbestendig;

e. uniform en representatief gekleed;
f. in verband met de handelingen met betrekking tot de camerabeelden bekend zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
g. het beheersen van minimaal de Nederlandse taal in woord en geschrift B1;
h. het beschikken over basisvaardigheden computer en het werkpakket MS Office voor zover noodzakelijk voor het dagelijks beheer.

2. de beheerder dient bij aanvang in van de werkzaamheden in de Parkeervoorzieningen minimaal in het bezit te zijn van:
   a. een certificaat met betrekking tot het uitvoeren van onderhoud aan PA;
   b. het diploma bedrijfshulpverlening (BHV);
   c. een van overheidswege verstrekte niet belastende verklaring omtrent het gedrag (VOG Natuurlijk Persoon), niet ouder dan 6 maanden.
3. de beheerder dient zich uitsluitend bezig te houden met het uitvoeren van de beheertaken in de meest brede zin van het woord. Het is niet toegestaan binnen de Parkeervoorzieningen andere werkzaamheden, werkzaamheden voor derden en/of studieactiviteiten te verrichten, gebruik te maken van (eigen) tablets, laptops, smartphones of andere elektronica niet behorende bij de werkzaamheden.

10.1.4 Social Return

Voorliggende opdracht is een van de opdrachten waarbij de inzet van Social Return een rol speelt. Door in te schrijven op deze opdracht verklaart inschrijver zich akkoord met de toepassing van de Regeling rondom Social Return van de gemeente Sittard-Geleen. De Opdrachtnemer neemt binnen 14 dagen contact op met de SROI-coördinator van de gemeente Sittard-Geleen over de invulling van de in het kader van deze regeling te realiseren taakomschrijving. Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen in het kader van deze regeling niet of niet volledig nakomt, vindt er een inhouding plaats op de aanneemsom ter hoogte van dat deel van de aanneemsom dat ten onrechte niet vergoed is aan de doelgroep. De regeling rondom Social Return is verder uitgewerkt in een bijlage bij de inschrijvingsleidraad.

11. Monitoring dienstverlening

11.1 Inleiding

De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gaan met elkaar een verplichting aan. Binnen de Opdracht is de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening en de samenwerking daarin van belang. De Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer dan ook structureel monitoren op de gestelde doelen. Hiervoor zal de Opdrachtgever gebruik maken van de (concept) Service Level Agreement (SLA).

11.2 Service Level Agreement (SLA)

Dit PvE geeft een beschrijving van het minimale niveau van de dienstverlening op onderdelen. Ter borging van het nakomen van het door de Opdrachtnemer in de Inschrijving geboden dienstverleningsniveau, zal een SLA onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. Deze SLA kan worden uitgebreid met andere onderdelen.

11.3 Niveau Dienstverlening

De Vaststelling van de score in de SLA wordt gedaan over de periode van een jaar. De score wordt binnen 3 maanden na afloop van het jaar bepaald. Als uit de metingen blijkt dat niet minimaal het overeengekomen niveau wordt geleverd, zal Opdrachtnemer hiervoor een boete aan de Opdrachtgever voldoen. Deze boete is uitgedrukt in een percentage van de totale jaarlijkse vergoeding voor het beheer (exclusief meer/minderwerk) zoals in de prijsaanbieding is opgenomen. De hoogte van de boete is afhankelijk van de mate waarin niet wordt voldaan aan het minimaal overeengekomen niveau van dienstverlening. Wanneer blijkt dat niet is voldaan aan de verplichtingen en de boete opgelegd wordt aan de Opdrachtnemer wordt dit verrekend met de eerstvolgende factuur. Als er geen factuur meer volgt wordt deze binnen 1 maand na vaststelling van de boete door de Opdrachtnemer voldaan.

Omschrijving	Wegingspercentage in procenten
Aan te leveren Rapportages	**20%**
Responsetijden intercom	**40%**
Staat van de Parkeervoorzieningen	**40%**
Totaal	**100%**

Tabel 1: Wegingspercentages dienstverlening

Naast wat is vastgelegd in deze SLA zal de Opdrachtgever de dienstverlening minimaal jaarlijks op basis van het PvE en de aangeleverde offerte van de Opdrachtnemer beoordelen. Wanneer de

Opdrachtgever constateert dat de Opdrachtnemer niet voldoet aan de afgesproken verplichtingen dan stelt de Opdrachtgever hem hiervan schriftelijk in kennis. De Opdrachtnemer krijgt in overeenstemming met de Opdrachtgever een redelijke termijn om de gebreken te verhelpen. Als de Opdrachtnemer in gebreke blijft, kan dit aanleiding zijn de Overeenkomst te ontbinden zonder dat hieruit enig recht voor de Opdrachtnemer op schadevergoeding kan voortvloeien.

11.3.1 Rapportage

De Opdrachtgever zal minimaal vier (4) keer per jaar een door de Opdrachtnemer verzorgde maandrapportage en één (1) maal de jaarrapportage controleren op zijn betrouwbaarheid (juist, tijdig en volledig). Na overleg met de Opdrachtnemer wordt door de Opdrachtgever vastgesteld wat de inhoud van de maand- en jaarrapportage zal zijn en wat daarmee het maximaal te behalen aantal punten is.
Formule:

$$\frac{\text{Aantal met rapportages behaalde punten}}{\text{Maximaal aantal met de maandrapportages te behalen punten}} * 100\% = \text{score}$$

11.3.2 Responsetijden intercom en klantcontact

Gebruikers van de Parkeervoorzieningen moeten na het indrukken/activeren van een intercomknop zo snel contact krijgen met een beheerder van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever stelt eisen aan de maximale duur van de responstijd (de tijd tussen het indrukken/activeren van de intercomknop en het moment waarop contact is verkregen). De eisen gesteld aan responstijden klantcontacten, waardoor de verbinding niet tot stand kan komen en waarvan de oorzaak buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt worden bij de beoordeling buiten beschouwing gelaten. Opdrachtgever zal ter controle minimaal vier keer per jaar een bereikbaarheidstest uitvoeren. De resultaten hiervan worden binnen een redelijke termijn aan de Opdrachtnemer medegedeeld.
Formule:

$$\frac{\text{Aantal geregistreerde oproepen binnen de gestelde eis}}{\text{Aantal geregistreerde oproepen}} * 100\% = \text{score}$$

11.3.3 Staat van de parkeervoorzieningen

Onderdeel A
De Opdrachtgever initieert minimaal vier controlerondes per jaar om het in de Opdracht beschreven schoonmaakonderhoud te laten beoordelen door een externe partij. Per controleronde zal gecontroleerd worden op verschillende onderdelen binnen de parkeervoorziening op basis van de VSR-systematiek. Opdrachtgever hanteert een acceptatiegrens zoals opgenomen in Hoofdstuk 4: Schoonmaak. Een controleronde levert een percentage tussen 0 en 100% op afhankelijk van het

aantal verstoringen per onderdeel (4 onderdelen met een waarde van 25%). De score is gelijk aan het gemiddelde van alle controlerondes.
Formule:

$$\frac{\text{Totaalscore van alle controlerondes}}{\text{Totaal aantal controlerondes}} * 100\% = 75\% \text{ van de score}$$

Onderdeel B

Voor aanvang van de dienstverlening stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen een checklist op. De Opdrachtgever initieert maximaal vier controlerondes per jaar, die zullen plaatsvinden op basis van deze checklist. VSR metingen georganiseerd door Opdrachtgever maken onderdeel uit van de checklist. De Opdrachtnemer zal één uur voor aanvang van een controleronde door de Opdrachtgever worden ingelicht. Controlerondes worden door een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever en een vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer verricht. Hierbij zullen 10 willekeurige onderdelen van de checklist gecontroleerd worden (waarde 10%) op volledigheid. Een controleronde levert een percentage tussen 0 en 100% op afhankelijk van het aantal goedgekeurde onderdelen. De score is gelijk aan het gemiddelde van alle controlerondes.

Formule:

$$\frac{\text{Totaalscore van alle controlerondes}}{\text{Totaal aantal controlerondes}} * 100\% = 25\% \text{ van de score}$$

De score van onderdeel A en onderdeel B bij elkaar opgeteld vormen de totale score voor het onderdeel Staat van de parkeervoorzieningen.

11.4 Boeteregeling

Jaarlijks zal op basis van de behaalde scores vastgesteld worden of er sprake is van een te verrekenen boete. Hiertoe worden de scores van de SLA regeling ingevuld in de onderstaande tabel. Zowel voor de berekende scores, als voor het resultaat van de vermenigvuldiging van de weging met de berekende scores, geldt dat wordt afgerond op één decimaal.

Onderdeel	Weging	Score	Resultaat
Aan te leveren Rapportages	**20%**	**100**	**20**
Klantgericht optreden	**40%**	**100**	**40**
Staat van de Parkeervoorzieningen	**40%**	**100**	**40**
Totaal	**100%**	**300**	**100**

Tabel 2: Beoordelingscriteria SLA

Totaalscore	Boete
> 98,0%	**Geen**
> 97,01% - 98,0%	**1% van de jaarlijkse beheervergoeding**
> 96,01% - 97,0%	**2% van de jaarlijkse beheervergoeding**
> 95,01% - 96,0%	**3% van de jaarlijkse beheervergoeding**
> 93,01% - 95,0%	**6% van de jaarlijkse beheervergoeding**

Tabel 3: Boete ten opzichte van totaalscore

In het geval waarin de totaalscore kleiner dan of gelijk is aan 93,0% zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een ingebrekestelling versturen. Omdat hiermee is vastgesteld dat Opdrachtnemer niet de door Opdrachtgever gewenste hoge en constante kwaliteit van dienstverlening biedt, zal Opdrachtgever, het dienstverleningsniveau op korte termijn weer op acceptabel niveau te krijgen, hiervoor legt Opdrachtgever een herstelperiode aan Opdrachtnemer op. Over deze herstelperiode zal een totaalscore worden bepaald. Wanneer de totaalscore over deze verkorte periode wederom kleiner dan of gelijk is aan 94% dan staat het de Opdrachtgever vrij de opdracht te ontbinden en zal Opdrachtgever door Opdrachtnemer hiervoor schadeloosgesteld worden.

12. Bijlagen (zoals benoemd in aanbestedingsleidraad)

Bijlage 8	Kwantiteitenoverzicht Parkeervoorzieningen
Bijlage 9 t/m 13	Plattegronden parkeervoorzieningen
Bijlage 14	Programma van Eisen schoonmaaktaken
Bijlage	Onderhoudsovereenkomsten PMS-systemen. Deze worden verstrekt na gunning
Bijlage 15 t/m 16	Algemene voorwaarden parkeervoorzieningen

SPARK

Geeft je de ruimte.

Disclaimer

©2026, Spark B.V.

info@spark-parkeren.nl, 2266 AD Leidschendam
tel +31 (0)70 31 77 005

Behoudens de door de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit dit document worden verveelvoudigd (waaronder begrepen het opslaan in een geautomatiseerd gegevensbestand) of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Spark B.V. Alle rechten voorbehouden.

All rights reserved. No parts of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without prior written permission of Spark B.V.

Aan de inhoud van dit document kunnen geen rechten worden ontleend. Spark B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voortvloeiend uit eventuele onjuistheid of onvolledigheid van de in dit document vermelde informatie.