

CONCEPT

**Hostingovereenkomst
Parkeerautomaten**

Gemeente Weert

en

NAAM OPDRACHTNEMER

Maart 2015

Inhoud

1	Begripsbepalingen.....	5
2	Bijlagen bij deze overeenkomst	8
3	Onderwerp en doel van de Overeenkomst	9
3.1	Hosting.....	9
3.2	Specificatie	9
3.3	Aanpassingen.....	9
3.4	Aanmaken accounts	9
3.5	Beveiliging	9
3.6	Aannemen en verwerken incidenten	9
3.7	Informatieverstrekking	9
3.8	Tariefstructuur	9
3.9	Koopzondagen	10
3.10	Afhandeling pintransacties.....	10
3.11	Aanleveren kentekens naar parkeerrechtendatabase.....	10
3.12	Update software	10
4	Storingsmeldingen	11
4.1	Meldingen storingen	11
4.2	Vastleggen melding	11
4.3	Prioriteitstelling	11
4.4	Maximale tijd afhandeling meldingen	11
4.5	Contactpersonen opdrachtgever	11
5	Aansprakelijkheid	12
5.1	Gebruik diensten.....	12
5.2	ICT opdrachtgever	12
5.3	Wettelijke strijdigheid	12
5.4	Dienstverlening derden	12
6	Geheimhouding	12
6.1	Gebruik gegevens.....	12
6.2	Gebruikersnamen en wachtwoorden	12
7	Kosten en wijze van betalen	13
7.1	Kosten.....	13
7.2	BTW	13
7.3	Indexering	13
7.4	Facturatie	13

7.5	Betaling.....	13
8	Duur van de overeenkomst.....	13
9	Ontbindende voorwaarden.....	14
10	Geschillen.....	14
11	Vrijwaring.....	15
12	Onvoorziene omstandigheden.....	15
13	Inkoopvoorwaarden.....	15
14	Datum en ondertekening.....	15

Ondergetekenden:

De publiekrechtelijke rechtspersoon **gemeente Weert**, zetelend te Weert, door het College van B&W vertegenwoordigd door mevrouw M Meertens, directeur sector Ruimte, hierna te noemen "Opdrachtgever",

en

Naam Inschrijver, Adres, hierbij vertegenwoordigd door, hierna te noemen: "Opdrachtnemer",

hierna te samen te noemen: "Partijen".

Overwegende dat;

- 1) De gemeente Weert voor het leveren, plaatsen, inbedrijfstellen en onderhouden van Parkeerautomaten in de openbare ruimte een aanbestedingsprocedure heeft doorlopen;
- 2) De gemeente Weert aan Inschrijver de opdracht heeft gegund;
- 3) Inschrijver deze Parkeerautomaten wenst te leveren;
- 4) Partijen de voorwaarden waaronder het leveren, plaatsen en inbedrijfstellen van de Parkeerautomaten dient te geschieden wensen vast te leggen in een overeenkomst;
- 5) Partijen de voorwaarden waaronder het onderhoud van de Parkeerautomaten dient te geschieden wensen vast te leggen in een aparte overeenkomst;
- 6) Partijen de voorwaarden waaronder het hosten van de Parkeerautomaten en een bij de Parkeerautomaten te leveren managementsysteem wensen vast te leggen in een aparte overeenkomst;

komen het volgende overeen:

1 Begripsbepalingen

Beheer

Verzamelnaam voor alle activiteiten die tot doel hebben de vereiste functionaliteit van de Dienst te waarborgen, zowel kwantitatief als kwalitatief.

Beschikbaarheid

De mate waarin de Diensten kunnen worden afgenomen en er geen sprake is van een Incident.

Bijlagen

Aanhangsels, bij deze Overeenkomst, die deel uitmaken van deze overeenkomst.

Calamiteit

Een ongeplande situatie waarbij verwacht wordt dat de duur van het niet beschikbaar zijn van een of meer Diensten afgesproken drempelwaarden zal overschrijden. Oorzaken kunnen zijn: van buiten komend onheil, zoals brand, explosie, stroomuitval, wateroverlast, molest of sabotage.

Configuration item

Een component, deel uitmakend van of direct gerelateerd aan de ICT-infrastructuur, zoals een desktop of software.

Derde(n)

Ieder, buiten de Partijen van deze Overeenkomst, is ten aanzien van die Partijen Derde.

Diensten

Het verwerken van Gegevens met behulp van door Opdrachtnemer beheerde programmatuur en apparatuur, welke worden geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, zoals omschreven in bijlage A van deze Overeenkomst.

Downtime

De tijd dat de HostingService in zijn geheel buiten werking is gedurende het afgesproken Service Window.

Eindgebruikers

De door Opdrachtgever geautoriseerde gebruikers van een of meer applicaties en de onderliggende infrastructuur binnen de organisatie van Opdrachtgever.

HostingService

Het bij Opdrachtnemer geplaatste systeem waarmee on-line gegevens uit parkeerautomaten, via het internet, uitgewisseld kunnen worden.

Functioneel beheer

Diensten die gericht zijn op de ondersteuning van het gebruik van applicaties. Het ondersteunen van eindgebruikers bij het inhoudelijke gebruik van een applicatie.

Gebruikersondersteuning

Onder Gebruikersondersteuning wordt verstaan het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden naar de gebruikersorganisatie.

Gecertificeerde Gebruiker

De natuurlijke persoon die een volledig afgeronde training verzorgd door de Opdrachtnemer heeft gevolgd.

Gegevens

De informatie welke beschreven staat in de Rapportages en overzichten.

Incident

Een onverwachte gebeurtenis die de operationele dienst(verlening) negatief beïnvloedt.

Informatiebeveiliging

Beschermt informatie tegen een breed scala aan bedreigingen, met als doel de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen, de schade aan de organisatie te beperken en het rendement op investeringen en de kansen van de organisatie te optimaliseren.

Incidenteel gepland onderhoud

Onderhoud dat vooraf gepland kan worden, zodat verstoring van de afgesproken Service Level wordt voorkomen.

ICT-infrastructuur

De infrastructuur, bestaande uit alle gemeenschappelijke technische hulpmiddelen (hardware, ondersteunende software en computernetwerken) in hun onderlinge samenhang.

ITIL

(Information Technology Infrastructure Library) een proces- en dienstgerichte methode gebaseerd op de praktijk (best practice), die in opdracht van de Engelse overheid en in samenwerking met enkele grote bedrijven is ontwikkeld.

Melding

Ieder verzoek om informatie, verzoek om ondersteuning en iedere melding van een Incident die bij de Opdrachtnemer wordt gemeld.

On-site support

Ondersteuning door Opdrachtnemer op een locatie van de Opdrachtgever.

Oplostijd

De gemiddelde tijdsduur van het werken aan en uiteindelijk oplossen van een Incident, gerekend vanaf het moment van het plaatsen van de Melding.

Overeenkomst

Deze overeenkomst, inclusief Bijlagen inzake dienstverlening "Hosting Service" en Service Levels.

Rapportage

Het gezamenlijk door Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgestelde model, waarvoor Opdrachtnemer de Gegevens verschaft met betrekking tot de parkeerautomaten, welke Opdrachtgever via het internet kan benaderen. De rapportages kunnen financiële, statistische en managementinformatie behelzen.

Release

Een gewijzigde versie van de programmatuur waardoor de huidige functionaliteit van de programmatuur wordt verbeterd, respectievelijk wordt uitgebreid. Een release kan het gevolg zijn van een Patch, Update en/of Upgrade van de programmatuur.

Remote-beheer

Een voorziening voor beheer en ondersteuning door Opdrachtnemer op afstand. De voorziening wordt aangeboden door Opdrachtgever.

Remote-ondersteuning Ondersteuning door Opdrachtnemer middels een remote-beheer voorziening waarbij (tijdelijke) toegang wordt verleend tot de relevante systemen, netwerkonderdelen en Gegevens van Opdrachtgever.

Responstijd

Aantal werkuren waarbinnen er wordt begonnen met het oplossen van de storing.

Service Level Agreement

Dienstenniveau overeenkomst.

Service Level Element

Het aspect van een Dienst waarover een dienstenniveau wordt afgesproken.

Service Level

Een gekwantificeerde karakteristiek van de Dienst, die schriftelijk wordt overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Service venster

De periode binnen de openstellingstijd, waarin de dienstverlening volgens het vastgestelde Service Level beschikbaar zal zijn.

Standaard wijziging

Een standaard wijziging is een wijziging op de IT-infrastructuur die binnen deze SLA wordt uitgevoerd. Een standaard wijziging is bekend bij Opdrachtgever en kan zonder een uitgebreid autorisatieproces worden goedgekeurd.

Technische assistentie

On-site support op verzoek van Opdrachtgever bij het installeren van software en printers, het aanmaken van gebruikers, het invoeren van tarieven, databasebeheer bijv. het selectief zuiveren van data, etc.

Update

Nieuwe versie van software met aanpassingen niet betreffende nieuwe functionaliteit en aanpassingen in de bijbehorende documentatie en eventueel bug-fixes.

Upgrade

Nieuwe versie van software met nieuwe functionaliteit en aanpassingen in de bijbehorende documentatie en eventueel bug-fixes.

Uptime

De jaarlijks gemeten tijd dat de Hosting Service, gedurende het afgesproken Service Window als geheel zonder Downtime functioneert.

Werkuren

Uren die vallen op maandag t/m vrijdag van 8.30 – 18.00 uur, exclusief de nationale erkende feestdagen (zie ook bijlage B).

2 Bijlagen bij deze overeenkomst

Als bijlagen bij deze overeenkomst behoren, daarvan één geheel uitmakend en daartoe door partijen gewaarmerkt, de navolgende stukken:

- 1) Aanbestedingsdocument - Parkeerautomaten op straat
- 2) De Offerte van Opdrachtnemer (inclusief ondertekende inschrijfformulieren)
- 3) De Onderhoudsovereenkomst
- 4) De Leveringsovereenkomst

Bijlagen 1, 3 en 4 zijn reeds in bezit van Partijen, daarom wordt korthedshalve volstaan met het verwijzen naar deze bijlagen.

Door opdrachtnemer gebruikte branchevoorwaarden, algemene voorwaarden of andere voorwaarden van Inschrijver worden door de gemeente Weert van de hand gewezen. Van toepassing zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Weert.

Indien op grond van een lager gerangschikt document hogere eisen worden gesteld aan de Opdrachtnemer, dan gelden steeds die hogere eisen. Dit geldt, tenzij in het hoger gerangschikte document is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, van het lager gerangschikte document wordt afgeweken.

3 Onderwerp en doel van de Overeenkomst

3.1 Hosting

Tijdens de duur van de overeenkomst verplicht Opdrachtnemer zich de apparatuur en bijbehorende software van de Opdrachtgever, zoals is omschreven in bijlage A, hierna te noemen Apparatuur, te hosten, met inachtneming van het in deze overeenkomst en haar bijlagen bepaalde, opdat de Apparatuur bedrijfsvaardig kan blijven functioneren, dit tegen betaling door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer van de in deze overeenkomst en/of in de bijlagen vermelde prijzen en tarieven.

3.2 Specificatie

De specificatie van het voor deze overeenkomst geldende service en onderhoudsniveau staat gespecificeerd in Bijlage B.

3.3 Aanpassingen

In overleg kunnen door partijen gewenste en/of noodzakelijk geachte aanpassingen en eventuele uitsluiting van bepaalde artikelen uit deze overeenkomst worden overeengekomen. Dergelijke aanpassingen en/of uitsluitingen dienen te worden omschreven in bijlage B.

3.4 Aanmaken accounts

Het aanmaken van de in de overeengekomen hoeveelheid accounts ten behoeve van Opdrachtgever voor het benaderen van de Actuele Statusoverzichten.

3.5 Beveiliging

De beveiliging in niveaus middels wachtwoorden via de internetaansluiting door middel van de accounts. Opdrachtnemer zal diverse maatregelen nemen, uitgaande van ITIL-eisen. Op verzoek van Opdrachtgever zal dit jaarlijks door accountants worden gecontroleerd.

3.6 Aannemen en verwerken incidenten

Het conform de overeenkomst aannemen, verwerken en oplossen van Incidenten.

3.7 Informatieverstrekking

Het voldoen aan verzoeken om algemene informatie vanuit de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal zich tevens verplichten om jaarlijks informatie te verstrekken bij een controle van accountants op verzoek van Opdrachtgever.

3.8 Tariefstructuur

Het jaarlijks doorvoeren van een tariefstructuuraanpassing, welke in één keer klaargezet wordt voor verzending naar de parkeerautomaten, exclusief het aanpassen van de hardware ter plaatse. De configuratieformulieren moeten 6 weken voor uitvoeringsdatum bij Opdrachtnemer aanwezig zijn. Hieronder valt zowel eventuele wijzigingen in betaaltijden als betaaltarieven. Gemeente Weert is ook zelf gerechtigd om wijzigingen in betaaltijden en betaaltarieven door te voeren, zoals ook vermeld in par 6.11 van het Aanbestedingsdocument.

3.9 Koopzondagen

Het jaarlijks doorvoeren van koopzondagen, welke 6 weken voor het begin van elk nieuw kalender jaar opnieuw worden opgegeven aan Opdrachtnemer.

3.10 Afhandeling pintransacties

Opdrachtnemer zorgt voor de afhandeling van de pintransacties welke verricht worden bij de parkeerapparatuur. Daarbij dient opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever een clearingmaatschappij in te schakelen en dient waar nodig accountantsverklaringen af te kunnen geven. Indien goedkeuring vanuit Opdrachtgever nodig is, dan dient opdrachtnemer te coördineren.

3.11 Aanleveren kentekens naar parkeerrechtendatabase

Indien Opdrachtgever kiest om kentekeninvoer op de Apparatuur te activeren dient Opdrachtnemer zorg te dragen dat de kentekens worden aangeleverd bij de parkeerrechtendatabase van Opdrachtgever, dusdanig dat deze verwerkt kunnen worden in de database.

3.12 Update software

Opdrachtnemer zorg voor relevante updates van de software om de bedrijfsvoering van de apparatuur in stand te houden. Voor elke update wordt Opdrachtgever op de hoogte gebracht van de geplande updates.

4 Storingsmeldingen

4.1 Meldingen storings

Het melden van en storting kan in ieder geval op werkdagen en zaterdag geschieden van 8:30 tot 18:00 uur via:

Telefoonnummer: 0495-575638
Emailadres: parkeerbeheer@weert.nl

4.2 Vastleggen melding

Iedere melding wordt door Opdrachtnemer voorzien van een uniek referentienummer en een prioriteitstelling wordt teruggekoppeld aan Opdrachtgever. De geschiedenis van alle meldingen zijn opvraagbaar door Opdrachtgever.

4.3 Prioriteitstelling

De prioriteit dit aan een incident wordt toegekend is afhankelijk van de impact en urgentie:

- | | | |
|---|--------------|--|
| 1 | Zeer urgent: | De Dienst is geheel niet beschikbaar en actie is onmiddellijk vereist, omdat het primaire bedrijfsproces van Opdrachtgever ernstig lijdt onder het incident en er geen ander alternatief beschikbaar is. |
| 2 | Urgent: | De werking van de dienst wordt nadelig beïnvloed en dit beïnvloedt het primaire bedrijfsproces van Opdrachtgever. Er is een alternatief beschikbaar |
| 3 | Standaard: | De Dienst werkt niet zoals gebruikelijk, het primaire bedrijfsproces van Opdrachtgever ondervindt niet of nauwelijks hinder van het probleem. |

4.4 Maximale tijd afhandeling meldingen

Voor het oplossen van de meldingen geldt de volgende maximale tijdsduur:

- | | | |
|---|--------------|-------------|
| 1 | Zeer urgent: | 12 werkuren |
| 2 | Urgent: | 16 werkuren |
| 3 | Standaard: | 40 werkuren |

4.5 Contactpersonen opdrachtgever

Met betrekking tot de uitvoering van deze Overeenkomst wijst Opdrachtgever drie gecertificeerde gebruikers aan, welke de contacten met Opdrachtnemer zullen onderhouden. Uitsluitend de directie van Opdrachtgever, kan buiten deze aangemelde gebruikers om een melding plaatsen.

5 Aansprakelijkheid

5.1 Gebruik diensten

Opdrachtgever is aansprakelijk voor elk gebruik van de Diensten die via haar aansluiting plaatsvinden

5.2 ICT opdrachtgever

Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot de ICT-infrastructuur bij de Opdrachtgever. Opdrachtgever aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot de ICT-infrastructuur bij de Opdrachtnemer.

5.3 Wettelijke strijdigheid

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om serviceaanvragen niet te beantwoorden wanneer zij van mening is dat het voldoen aan het verzoek van Opdrachtgever strijdig zal zijn met enige wettelijke bepaling of in strijd is met de openbare orde. Indien deze situatie zich voordoet, zal dit aan Opdrachtgever medegedeeld worden.

5.4 Dienstverlening derden

Met betrekking tot de overeenkomsten die Opdrachtnemer met derden heeft afgesloten om de Diensten te kunnen bieden, fungeert Opdrachtnemer slechts als aanspreekpunt voor deze overeenkomsten en is niet verantwoordelijk voor de dienstverlening door derden. Zo wordt Opdrachtnemer coördinator bij het verkrijgen van de oplossing, indien het Incident bijvoorbeeld blijkt te liggen bij de internetprovider van Opdrachtnemer.

6 Geheimhouding

6.1 Gebruik gegevens

De gegevens van Opdrachtgever die Opdrachtnemer behandelt en/of genereert, worden enkel voor en door Opdrachtgever gebruikt. Deze gegevens mogen niet voor en door derden gebruikt worden.

6.2 Gebruikersnamen en wachtwoorden

Het is Opdrachtgever niet toegestaan derden gebruik te laten maken van de door Opdrachtnemer aan haar verstrekte gebruikersnamen en wachtwoorden. De gebruikersnamen en wachtwoorden zijn strikt persoonlijk en vertrouwelijk. Indien het gewenst is een inlogcode aan derde te geven (bijvoorbeeld externe geld ledigers) dient hiervoor een extra account met inlogcode voor aangemaakt te worden.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van de door Opdrachtnemer gekozen gebruikersnaam en het door Opdrachtnemer verstrekte wachtwoord en zal deze vertrouwelijk behandelen. Opdrachtgever geeft er de voorkeur aan, dat Opdrachtnemer een gebruikersnaam en wachtwoord aan Opdrachtgever verstrekt onder de conditie dat Opdrachtgever het wachtwoord bij eerste keer gebruik wijzigt in een zelf te kiezen wachtwoord.

7 Kosten en wijze van betalen

7.1 Kosten

De prijs van de door Opdrachtnemer te verrichten ondersteuning zoals omschreven in deze overeenkomst, bestaat uit een jaarlijks bedrag zoals omschreven in Bijlage C.

7.2 BTW

De in Bijlage C vermelde bedragen zijn exclusief de wettelijke verschuldigde omzetbelasting (BTW) en andere heffingen, welke van overheidswege worden opgelegd.

7.3 Indexering

De prijsopgave betreft het hosten voor één volledig jaar (12 maanden). De prijs voor 2017 vormt de basis voor de daarop volgende jaren. Jaarlijks per 1 januari mag de prijs uitsluitend worden aangepast conform de CPI-index. Na schriftelijke goedkeuring van de gemeente Weert kan deze indexering van de prijzen worden doorgevoerd. Indien de indexcijfers nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd. Een eventuele verrekening achteraf kan nooit plaats vinden.

7.4 Facturatie

Facturatie vindt eens per maand plaats, in overeenstemming met de offerte van Opdrachtnemer, die is gebaseerd op de daaraan voorafgaande uitnodiging tot het uitbrengen van een offerte.

7.5 Betaling

Alle betalingen, door Opdrachtgever gerelateerd aan ondersteuning, worden voldaan binnen 30 dagen na toezending van de desbetreffende factuur.

8 Duur van de overeenkomst

De gemeente Weert gaat de hostingovereenkomst aan voor 4 jaar met optionele jaarlijkse verlenging.

9 Ontbindende voorwaarden

- 1) In geval één der partijen een of enige van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst of van andere overeenkomsten die daaruit voortvloeien niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt, zal de andere partij haar schriftelijk (aangetekend) in gebreke stellen voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is. Aan de nalatige partij zal een redelijke termijn worden gegund haar verplichtingen alsnog na te komen.
- 2) Indien de nalatige partij na het verstrijken van deze termijn nog steeds in gebreke is, kan de andere partij deze overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden.
- 3) De Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden:
 - indien de Opdrachtnemer in staat van faillissement wordt verklaard per de datum van het faillissement;
 - indien de Opdrachtnemer surséance van betaling wordt verleend per de datum van het verlenen van surséance van betaling;
 - indien op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de Opdrachtnemer beslag is gelegd;
 - bij opheffing van de Opdrachtnemer;
 - bij stillegging van de Opdrachtnemer;
 - bij fusie of overname van de Opdrachtnemer.
- 4) De overeenkomst wordt ontbonden indien wet- en regelgeving uitvoering van de in deze overeenkomst neergelegde verplichtingen onmogelijk maakt. Partijen zijn in dat geval over en weer geen schadevergoeding verplicht.
- 5) Partijen zijn verplicht elkaar bij aangetekend schrijven onmiddellijk op de hoogte te stellen zodra zich één van de in dit artikel omschreven feiten of omstandigheden voordoet.
- 6) Tussentijdse beëindiging van de overeenkomst is mogelijk met schriftelijke instemming van beide partijen.
- 7) Bij ontbinding van de overeenkomst, worden in behandeling zijnde trajecten afgewikkeld en behoudt de Opdrachtnemer recht op vergoeding door de Opdrachtgever conform deze overeenkomst.

10 Geschillen

- 1) Op de overeenkomst en alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 2) Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één van de partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement van Opdrachtgever.

11 Vrijwaring

De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor aanspraken van derden tot vergoeding van schade, die is ontstaan ten gevolge van de uitvoering van deze overeenkomst.

12 Onvoorziene omstandigheden

Indien zich tijdens de uitvoering van deze overeenkomst onvoorziene omstandigheden voordoen, waaronder begrepen wijzigingen in wet- en regelgeving, ten gevolge waarvan onverkorte nakoming van deze overeenkomst niet mogelijk is of in redelijkheid niet van partijen kan worden verlangd, zullen partijen er naar streven dienaangaande in goed overleg met elkaar binnen redelijke termijn nadere afspraken te maken.

13 Inkoopvoorwaarden

Van toepassing zijn de algemene inkoopvoorwaarden gemeente Weert. De toepasselijkheid van andere voorwaarden dan die zijn opgenomen in deze overeenkomst met bijlagen, zijn uitdrukkelijk uitgesloten.

14 Datum en ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt, per bladzijde geparafeerd en ondertekend:

Plaats:

Plaats:

Datum:

Datum:

.....

Opdrachtgever

.....

Opdrachtnemer

Namens deze: Mevrouw M. Meertens,
Directeur sector Ruimte

Namens deze:

Bijlagen

Bijlage A: Apparatuurlijst

Deze overeenkomst betreft de apparatuur zoals gespecificeerd in de volgende tabel:

Bijlage B: Geboden diensten

Item	Omschrijving	Waarde
Accounts	Het aantal accounts, waarmee Opdrachtgever in zicht heeft in de managementgegevens en wijzigingen kan doorgeven	3 stuks
Managementinformatie	Het leveren van managementgegevens, technisch en financieel betreffende de aangesloten parkeerautomaten	Inclusief, 24-7 beschikbaar via VPN- verbinding
Dataopslag	De periode van dataopslag	60 maanden
Back-up service	Dagelijkse back-up van de gegevens	Inclusief
Tarieven update	Aantal keer dat er een tarieven- en betaaltijdenupdate plaatsvindt	1 x per jaar door Opdrachtnemer. Gemeente Weert dient dit zelf ook te kunnen invoeren (zie Aanbestedingsdocument par. 6.11)
Invoeren koopzondagen	Aantal keer dat koopzondagen worden verwerkt in de apparatuur	1 x per jaar door Opdrachtnemer. Gemeente Weert dient dit zelf ook te kunnen invoeren (zie Aanbestedingsdocument par. 6.11)
Communicatienetwerk	GPRS-netwerk voor de apparatuur	Inclusief
Onderhoudscontract software	Het onderhoud van de software, waaronder de noodzakelijk updates van de software.	Inclusief
Afhandeling pintransacties	Het verwerken en afhandelen van de pintransacties bij de Apparatuur	Inclusief
Afhandeling kentekens naar PRDB	Het aanleveren van de ingevoerde kentekens bij de PRDB van Opdrachtgever.	Inclusief
Responstijd	Het aantal werkuren gebaseerd op het servicewindow waarbinnen wordt begonnen met het oplossen van de storing.	8 uur
Oplostijd	Het aantal uren waarbinnen de melding moet zijn opgelost.	Zeer Urgent: 12 werkuren Urgent: 16 werkuren Standaard: 40 werkuren
Servicewindow	De tijdspanne waarbinnen reparaties worden begonnen.	Maandag tot en met zaterdag van 8:30 tot 18:00 uur
Kosten Storingen	Deze overeenkomst is inclusief het leveren van de benodigde arbeidstijd en voorrijkosten.	Inclusief

Bijlage C: Kosten

	Bedrag (excl. BTW)
Kosten hostingovereenkomst - jaar 1 (12 maanden)	€
Kosten hostingovereenkomst - jaar 2 (12 maanden)	€

Bijlage D: Contactinformatie

Gegevens Opdrachtnemer

Item	Omschrijving
Adres	
Postadres	
Contactpersoon Contractbeheer	
Servicedesk	

Gegevens Opdrachtgever

Item	
Adres	
Contactpersoon	
Telefoonnummer	
E-mail adres	
Item	
Adres	
Contactpersoon	
Factuuradres contract	
Contactpersoon facturen	
Referentie op factuur	
Contactpersoon Algemeen	