Bijlage II - Programma van Eisen Parkeerdienstverlening Amsterdam

Separaat bijgevoegd .pdf-bestand

Paraaf 5.1,2,e

Paraaf 5.1,2,e

Paraaf 5.1,2,e

Gemeente
Amsterdam

Bijlage II

Programma van Eisen Parkeerdienstverlening Amsterdam

Europees Niet-openbare procedure
Contract AI 2022-0052 - Parkeerdiensten
23 december 2022

Inhoud

Begrippen en afkortingen 4

1 De opdracht 10

1.1 Inleiding 10
1.2 Leeswijzer 10
1.3 Algemene uitgangspunten 10
1.4 Doelen aanbesteding 12
1.5 Scope van de Opdracht 12
1.6 Feiten en cijfers 15
1.7 Parkeerbeleid 16
1.8 Inrichting parkeerketen 19
1.9 Koppelingen ICT 23
1.10 Rol binnen de parkeerketen 24
1.11 Sturen op basis van Prestatie Management Model 25
1.12 Bijlagen bij dit Programma van Eisen 26

2 Algemene en organisatorische eisen 28

2.1 Implementatie 28
2.2 Organisatie 30
2.3 Personeel 38
2.4 Samenwerking 42
2.5 Inning en administratie van parkeeropbrengsten 49
2.6 Beheer ondersteunende contracten ten behoeve van parkeerketen 53
2.7 Huisvesting 55
2.8 Publieksdienstverlening en communicatie 56
2.9 Projecten en pilots 68
2.10 Koppelvlakken en systeembeheer 70
2.11 Data-inzameling, verwerking en beveiliging 76
2.12 Data-opslag 85
2.13 Audits 86
2.14 Verslaglegging en verantwoording 88
2.15 Duurzaamheid en Social Return 92
2.16 Transitie einde overeenkomst 96

3 Hoofdbestanddeel 1: Parkeerhandhaving 98

3.1 Kaders en randvoorwaarden 98
3.2 Fiscale handhaving 102
3.3 Opleggen NHA's 111
3.4 Afhandeling bezwaar en beroep 115
3.5 Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften Mulderhandhaving 119
3.6 Wielklemmen en wegsleepregeling 121
3.7 Meetprogramma parkeeronderzoek 124
3.8 Detectie straatverlichting 127
3.9 Overige constateringen 129
3.10 Rapportages 131

4 Hoofdbestanddeel 2: Operationalisering van het vergunningenbeleid 133

4.1 Kaders en randvoorwaarden 133
4.2 Aanvragen, uitgifte, mutatie en prolongatie 138
4.3 Afhandelen bezwaren en beroepen 143
4.4 Digitale frontoffice 145
4.5 Backoffice 150
4.6 Transitie en migratie vergunningenbestand 152
4.7 Rapportage 154

5 Hoofdbestanddeel 3: Beheer en onderhoud parkeerautomaten 156

5.1 Kaders en randvoorwaarden 156
5.2 Beheer en onderhoud parkeerautomaten 161
5.3 Voorraadbeheer 168
5.4 Plaatsing, verwijdering, upgrade en vervanging 169
5.5 Rapportage 172

Begrippen en afkortingen

NOTA BENE: Woorden die met een hoofdletter beginnen verwijzen naar een begrip uit het Begrippenkader

Begrip	Omschrijving
Amsterdam	Gemeente Amsterdam
Belastingen	Belastingen Amsterdam, ketenpartner (zie 1.8.4)
Bezwaarschriften-commissie Parkeer-vergunningen	Commissie, thans bestaande uit 2 gemeenteambtenaren, die de bezwaren behandelt tegen alle beslissingen tot verlening, weigering, intrekking, (weigering van een) mutatie van een vergunning of plaatsing op de wachtlijst.
Bureau Social Return	Bureau Social Return van de gemeente Amsterdam (zie 1.8.7)
Constateringskans	Het aantal bij Belastingen aangeleverde constateringen van voertuigen zonder geldig parkeerrecht gedeeld door het aantal niet-betaalde parkeeruren (zie bijlage IV bij de Overeenkomst: 'Prestatie Management Model').
Dataplatform Gemeente Amsterdam Parkeren	Het gemeentelijke platform waarop de data van o.a. Opdrachtnemer in het kader van deze Opdracht wordt opgeslagen ten behoeve van verdere verwerking en analyse.
Dienstverlening	Dienstverlening Amsterdam (zie 1.8.2)
Fiscale handhaving	Het handhaven van de plicht tot betaling van Parkeerbelasting zoals volgt uit (niet limitatief) de gemeentelijk Parkeerverordening en Verordening parkeerbelastingen.
GeoMedia	Geografisch informatiesysteem voor het vastleggen en bewerken van de ruimtelijke gegevens van o.a. verkooppunten (parkeerautomaten en borden belparkeren).
Handhavingsindex	Indexcijfer opgebouwd uit het aantal gefiscaliseerde parkeerplaatsen, bijbehorende regimetijden en opslagfactoren voor avond- nacht- en weekenduren. Zie bijlage VI bij de Overeenkomst.
Inschrijver	Partij die een offerte indient op onderhavige Opdracht conform Gunningsleidraad met kenmerk AI 2022-0052

MijnAmsterdam	De persoonlijke online pagina bij de gemeente Amsterdam waarop middels DigiD en E-Herkenning kan worden ingelogd. MijnAmsterdam is te benaderen via de website www.amsterdam.nl.
MijnParkeren	De persoonlijke online pagina betreffende parkeergerelateerde onderwerpen bij de gemeente Amsterdam waarop middels DigiD en E-Herkenning kan worden ingelogd. MijnParkeren is te benaderen via de website www.amsterdam.nl. Op MijnParkeren kunnen o.a. vergunningaanvragen en mutaties worden gedaan.
Mulderhandhaving / Wet Mulder	Formeel 'Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften' (Wahv). Dit betreft handhaving op foutparkeergedragingen niet zijnde fiscaal parkeren.
Mulder-gedraging	Mulder-gedragingen zijn bepaalde lichtere verkeersovertredingen binnen de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (in het kader van onderhavige Opdracht gericht op foutparkeren). Voor een Muldergedraging kan een boete worden opgelegd door het Centraal Justitieel Incassobureau. Een Mulder-gedraging komt niet in de justitiële documentatie van een individu.
Opdracht	Het totaal van de in dit Programma van Eisen Parkeerdienstverlening omschreven werkzaamheden, functionaliteiten en dienstsverlening.
Opdrachtgever	De aanbestedende partij is Gemeente Amsterdam. Het opdrachtgeverschap voor de aanbesteding is belegd bij de directie Parkeren (verder te noemen: Parkeren).
Opdrachtnemer	De Inschrijver die de Opdracht gegund krijgt inclusief diens onderaannemers
Overeenkomst	De dienstverleningsovereenkomst behorende bij dit Programma van Eisen en de aanbestedingsdocumenten met kenmerk AI 2022-0052.
Parkeerbelasting	Een belasting die in het kader van parkeerregulering moet worden betaald voor het parkeren op een parkeerplaats waar deze belasting volgens de gemeentelijke Verordening parkeerbelastingen en Parkeerverordening van toepassing is. Indien geen of te weinig parkeerbelasting (parkeergeld) is betaald, kan een naheffingsaanslag parkeerbelasting worden opgelegd.

Parkeerverordening	In en op grond van deze gemeentelijke verordening staan alle regels ten aanzien van parkeervergunningen en vergunninggebieden in Amsterdam. Naar verwachting wordt deze verordening medio 2023 samengevoegd met de Verordening parkeerbelastingen. Zie tevens bijlage A.9.
Parkeren	Directie Parkeren, Opdrachtgever namens de gemeente Amsterdam (zie 1.8.1)
Parket CVOM	Parket Centrale Verwerking Openbaar Ministerie. Geeft adviezen over wet- en regelgeving op verkeersgebied aan andere onderdelen van het OM, justitie en de politie. Daarnaast beoordeelt Parket CVOM de beroepen die zijn ingediend tegen verkeersboetes (de Mulderbeschikkingen).
Prijzenformulier	Het door Inschrijver in te vullen Prijzenformulier dat onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsdocumenten als bijlage 2 bij de Gunningsleidraad met kenmerk AI 2022-0052.
Vergunningen-administratie	Verzamelterm voor het verwerken, controleren en opslaan van aanvragen, prolongaties, mutaties en opzeggingen van vergunningen en overige parkeerproducten.
Verordening parkeerbelastingen	In en op grond van deze gemeentelijke verordening staan de meeste regels ten aanzien van straatparkeertarieven in Amsterdam. Naar verwachting wordt deze verordening medio 2023 samengevoegd met de Parkeerverordening. Zie tevens bijlage A.10.
Verwerkersovereen-komst	De overeenkomst tussen verwerkersverantwoordelijke (gemeente Amsterdam) en verwerker (Opdrachtnemer of diens onderaannemer), waarin is vastgelegd hoe de verwerker met o.a. de persoonsgegevens moet omgaan. Zie tevens bijlage VII bij de Overeenkomst.
WIOR-melding	Melding voor het uitvoeren van Werk in de Openbare Ruimte.
Wanbetaler	Kentekenhouder op wiens naam een door de gemeente Amsterdam te bepalen aantal onbetaalde NHA's open staan.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag exclusief dagen die in het eerste en tweede lid van artikel 3 van Algemene termijnenwet als algemeen erkend feestdagen worden aangemerkt.

Afkorting	Betekenis
API	Application Programming Interface, een set instructies die ervoor zorgt dat softwareprogramma's onderling kunnen communiceren. Voorbeelden van API-standaarden: REST/JSON en SOAP/XML
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BAG	Basisregistratie Adressen en Gebouwen
BI	Basisinformatie, gemeentelijke afdeling binnen de gemeente Amsterdam, ketenpartner (zie 1.8.6)
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BOA	Buitengewoon Opsporingsambtenaar
BOB	Bewoners, ondernemers en bezoekers
BUBS	Bulk Upload Berichten Service van het CJIB
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau, een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Justitie en Veiligheid dat boetes en schadevergoedingen voor overheidsinstanties int
CVOM	Centrale Verwerking Openbaar Ministerie
CWO	Cale Web Office, huidige backofficesysteem parkeerautomaten
DPIA	Data Protection Impact Assessment
DVL	Dienstverlening, gemeentelijke afdeling binnen de gemeente Amsterdam, ketenpartner (zie 1.8.3)
EPS	Egis Parking Services, huidige dienstverlener
EVRM	Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden
EVS	Egis Vergunningen Systeem, het huidige parkeervergunningensysteem/ functionaliteit ten behoeve van de Vergunningenadministratie

FWO	Flowbird Web Office, toekomstig backofficesysteem parkeerautomaten na upgrade van de parkeerautomaten die voor 2023 en 2024 gepland staat
G4	Samenwerkingsverband tussen de vier grootste steden Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht
KPI	Kritische Prestatie Indicator
LIV	Landelijk Intelligence- en expertisecentrum Voertuigcriminaliteit
NHA	Naheffingsaanslag
NPR	Nationaal Parkeer Register
PMM	Prestatie Management Model
PvE	Programma van Eisen, onderhavig document met kenmerk AI 2022-0052
SFTP	Secure File Transfer Protocol
SHPV	Coöperatie Service Huis Parkeer- en Verblijfsrechten
SIA	Signalen Informatievoorziening Amsterdam, ontvangen, registreren en behandelen van meldingen o.a. van defecte straatverlichting
SSP	Start Stop Parkeren, de huidige bezoekersregeling
S&B	Scheidt & Bachmann, huidige leverancier parkeerautomaten en Cale Web Office
THOR	Toezicht & Handhaving Openbare Ruimte, gemeentelijke afdeling binnen de gemeente Amsterdam, ketenpartner (zie 1.8.5)
TMC	Taxameter Centrale, leverancier parkeerautomaten en Flowbird Web Office
UAVG	Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming
V&OR	Verkeer en Openbare ruimte, gemeentelijke afdeling binnen de gemeente Amsterdam, ketenpartner (zie 1.8.2)

Wahv	Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften, ook wel 'Wet Mulder' genoemd
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versie 2.1. Zie ook https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving
Woo	Wet open overheid. Regelt het recht op informatie over alles wat de overheid doet. Het is de opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).

1 De opdracht

1.1 Inleiding

Op 12 juli 2022 heeft het College van burgemeester en wethouders van de gemeente Amsterdam besloten tot het aanbesteden van de parkeerdienstverlening. Met betrekking tot de parkeerdienstverlening wordt onderscheid gemaakt naar de hoofdbestanddelen 'parkeerhandhaving', 'operationalisering van het vergunningenbeleid' en 'beheer en onderhoud van de parkeerautomaten' voor straatparkeren). Dit Programma van Eisen "Parkeerdienstverlening gemeente Amsterdam" (PvE) beschrijft alle eisen waar de te contracteren marktpartij (hierna Opdrachtnemer) aan moet voldoen.

1.2 Leeswijzer

Dit Programma van Eisen is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 1 geeft een beschrijving van de Opdracht op hoofdlijnen en de context waarin de Opdracht plaatsvindt. Het doel van dit hoofdstuk is om de lezer een beeld te geven van de Amsterdamse situatie en de wensen op hoofdlijnen.
- In hoofdstuk 2 worden de algemene eisen beschreven die worden gesteld aan Opdrachtnemer en diens organisatie voor de uitvoering van de Opdracht als geheel.
- Hoofdstuk 3 betreft de uitwerking van hoofdbestanddeel 'parkeerhandhaving'.
- Hoofdstuk 4 betreft de uitwerking van hoofdbestanddeel 'operationalisering van het vergunningenbeleid'.
- Hoofdstuk 5 betreft de uitwerking van hoofdbestanddeel 'beheer en onderhoud van de parkeerautomaten'.

1.3 Algemene uitgangspunten

De werkzaamheden met betrekking tot de parkeerdienstverlening die de gemeente Amsterdam binnen de Opdracht wenst uit te besteden staan beschreven in dit Programma van Eisen (PvE). In dit PvE staan de eisen beschreven waaraan Opdrachtnemer minimaal dient te voldoen gedurende de contractperiode. Het PvE is onlosmakelijk verbonden met de Kritische Prestatie Indicatoren. Zie daarvoor bijlage IV bij de Overeenkomst 'Prestatie Management Model'.

Uitgangspunt van de opdracht is dat:

1. Deze door Opdrachtnemer dusdanig wordt uitgevoerd dat deze actief bijdraagt aan de ambitie van de gemeente Amsterdam om in beleidsontwikkeling en -uitvoering de menselijke maat centraal te stellen. Dit moet bijdragen aan het vergroten van het vertrouwen van bewoners, ondernemers en bezoekers in de gemeente. Dit laat zich vertalen in het criterium dat elke bewoner, ondernemer en bezoeker eerlijk, gelijk en onbevooroordeeld wordt behandeld. Dit verlangt, ook vanuit Opdrachtnemer, dienstbaarheid, betrouwbaarheid, toegankelijkheid, rechtvaardigheid en

samenwerken. Zie verder ook de raadsinformatiebrief d.d. 25 oktober 2022 over dit onderwerp in bijlage A.1.

2. De gemeente Amsterdam de exploitatie van het gefiscaliseerde parkeergebied in eigen handen houdt.
3. De gemeente Amsterdam geen risico loopt dat het genereren van parkeeropbrengsten wordt onderbroken of opbrengsten verloren gaan in geval van een eventueel faillissement van Opdrachtnemer.
4. De gemeente Amsterdam het juridisch eigendom van de parkeerautomaten in eigen handen houdt en Opdrachtnemer deze als goed huisvader ter beschikking stelt aan de parkeerder en de automaten in bedrijfszekere toestand houdt. Hiermee wordt het economisch eigendom gedurende de contractduur bij Opdrachtnemer belegd.
5. De gemeente Amsterdam de regie voert over (het functioneren van) de parkeerketen.
6. De gemeente Amsterdam de uitvoering van het parkeerbeleid (waaronder niet uitsluitend de gemeentelijk Parkeerverordening, Verordening parkeerbelastingen en de uitwerkings-, aanwijzings- en uitvoeringsbesluiten behorende bij deze verordeningen) belegt bij de te contracteren dienstverlener.
7. Opdrachtnemer voor de operationalisering van het parkeervergunningenbeleid gebruik maakt van een zelf mee te brengen oplossing c.q. informatievoorziening (applicatie) voor de Vergunningenadministratie. Opdrachtnemer kan en mag gedurende de eerste 24 maanden (thans tot en met 31 december 2025) van de Overeenkomst gebruik maken van het gemeentelijk vergunningensysteem dat bij start van de beoogde overeenkomst door de Gemeente beschikbaar zal worden gesteld inclusief beheer en onderhoud door de huidige dienstverlener voor de eerste 24 maanden (zie bijlagen I. en hoofdstuk 4 voor een toelichting). Het staat Opdrachtnemer vrij om het bestaande vergunningensysteem voor eigen risico en rekening over te nemen en door te ontwikkelen voor zover Opdrachtnemer hierover zelfstandig afspraken maakt met de huidige bouwer/eigenaar van het systeem.
8. De gemeente Amsterdam in ieder geval na het einde van de nieuwe af te sluiten overeenkomst een transitie naar een andere oplossing c.q. informatievoorziening (applicatie) voor vergunningverlening kan realiseren door migratie van de parkeervergunningendatabase.
9. De gemeente Amsterdam voor de duur van ca. 24 maanden na het einde van de nieuwe af te sluiten Overeenkomst gebruik kan maken van de dan door Opdrachtnemer in gebruik zijnde oplossing c.q. informatievoorziening (applicatie) voor de Vergunningenadministratie zodat continuïteit van operationalisering van het vergunningenbeleid is geborgd.
10. Opdrachtnemer voorziet in eigen (scan)middelen, software en medewerkers.
11. Opdrachtnemer flexibel is en anticipeert gedurende de gehele looptijd van de Opdracht op veranderende inzichten in parkeerdienstverlening, wet- en regelgeving, beleid en parkeerregulering en maakt tevens maatwerk mogelijk voor bijvoorbeeld pilots en gebiedsspecifieke inzet.
12. De gemeente Amsterdam komende jaren optimaal kan samenwerken met een parkeerdienstverlener om op die manier zorgvuldig de volgende stappen te zetten in het verder professionaliseren, innoveren en digitaliseren van de parkeerdienstverlening, waarbij digitaliseren dient bij te dragen aan een betere dienstverlening richting parkeerder en meer efficiënte uitvoering van de parkeerdienstverlening.

Voor de aanbesteding zijn onder andere de volgende uitvoeringsvoorwaarden geformuleerd:

- Verplichte overname personeel van de huidige parkeerdienstverlener Egis Parking Services B.V. (EPS) op basis van de Wet overgang van onderneming (zie paragraaf 2.3.2 en bijlagen G. voor een overzicht van het bestaande personeelsbestand).
- Social Return (SR): minimaal 5 % van de werkelijk gefactureerde opdrachtwaarde dient door Opdrachtnemer te worden ingezet conform vigerend beleid van de gemeente Amsterdam (zie paragraaf 2.15 en bijlage V bij de Overeenkomst).

1.4 Doelen aanbesteding

De doelen die met de opdracht worden nagestreefd zijn de volgende:

1. Het contracteren van een betrouwbare en professionele marktpartij om een zo optimaal mogelijk functionerende parkeerketen voor straatparkeren te realiseren;
2. Het optimaliseren van de nakoming van de parkeerbelastingplicht middels een zo efficiënt en effectief mogelijke wijze van rechtvaardige en rechtmatige handhaving;
3. Het inrichten van persoonlijke, toegankelijke, eenvoudige en klantgerichte dienstverlening gebaseerd op transparantie, laagdrempeligheid en bereikbaarheid van de parkeerdienstverlener voor parkerende bewoners, ondernemers en bezoekers (BOB), rekening houdend met rechten en plichten van de gebruiker en overheid;
4. Het beschikbaar houden van werkende parkeerautomaten voor parkeerders zodat zij de verschuldigde Parkeerbelasting kunnen betalen en daarmee een parkeerrecht kunnen verkrijgen;
5. Het waarborgen van de financiële stromen via belparkeren, de parkeerautomaten parkeervergunningen en overige parkeerproducten;
6. Het op geautomatiseerde wijze verzamelen, verwerken en ontsluiten richting de Gemeente Amsterdam van data met betrekking tot het gebruik van parkeerplaatsen in de openbare ruimte;
7. In het kader van goed opdrachtgeverschap zorgdragen voor een goede overgang van personeel van de zittende dienstverlener en daarmee de rechtspositie van het personeel van de zittende dienstverlener waarborgt.

1.5 Scope van de Opdracht

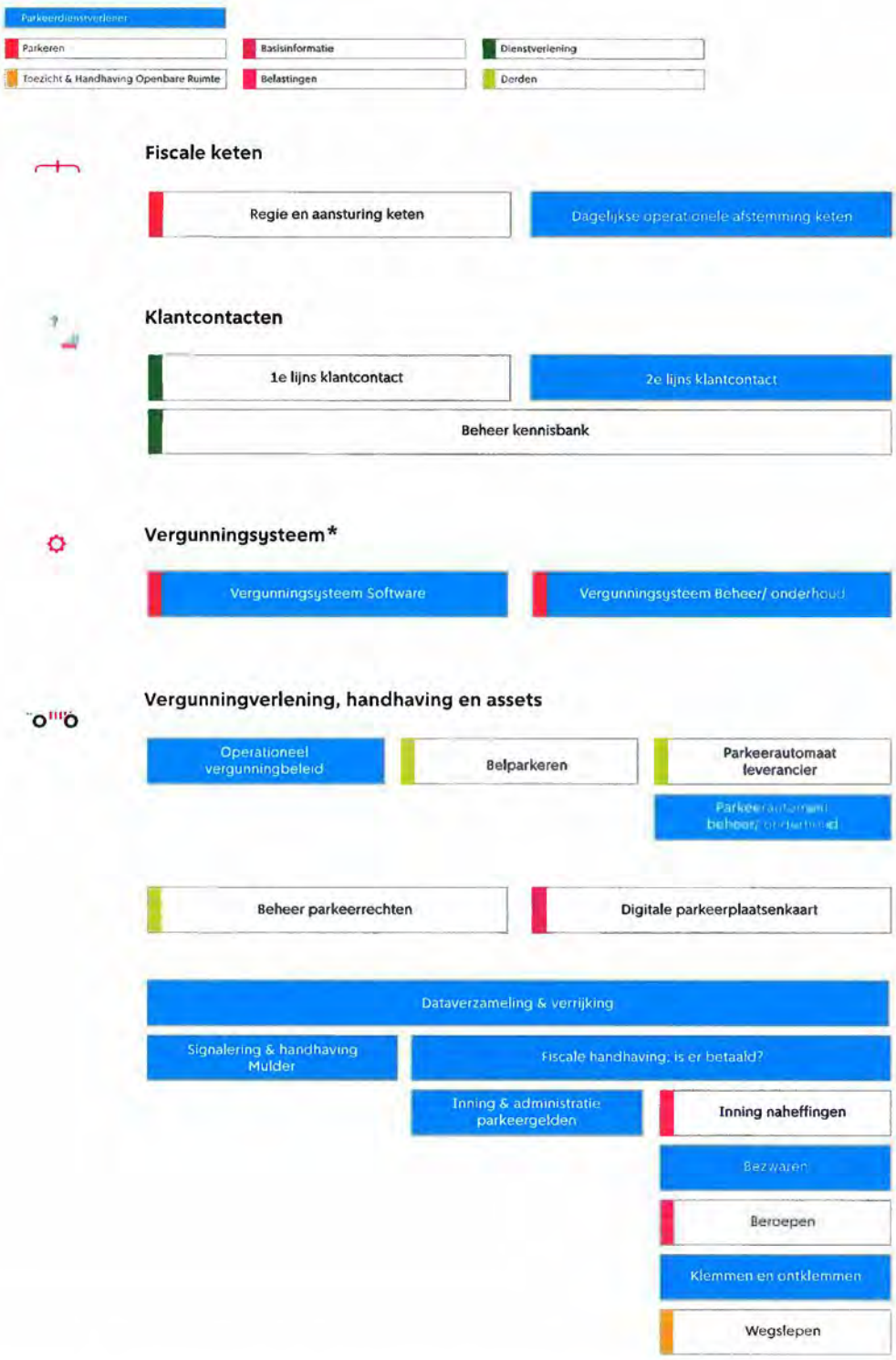
De scope voor de onderhavige Opdracht is gericht op het contracteren van een partij die:

1. De fiscale parkeercontrole uitvoert voor de Gemeente (opsporen, constateren en rapporteren) op het betalen van Parkeerbelasting;
2. Bezwaren tegen NHA's afhandelt en voorbereidingswerkzaamheden en advies voor beroepszaken uitvoert;
3. Wielklemmen plaatst en verwijdert ten behoeve van de aanpak van Wanbetalers en BOA/ toezichthouder o.b.v. bewijslast (o.a. foto's, GEO-locatie, kenteken, tijdstip, kleur voertuig etc.) en meldingen doorgeeft voor het (fiscaal) wegslepen van voertuigen;
4. Een signalerings- en handhavingsfunctie (via beeldcontrole) vervult bij voertuigen die stilstaan op de stoep (Wet Mulder);

5. Een signaleringsfunctie vervult bij het constateren van overige parkeergerelateerde Mulder-gedragingen (met uitzondering van stilstaan op de stoep);
6. Mogelijk een handhavingsfunctie (via beeldcontrole) vervult bij geconstateerde overige parkeergerelateerde Mulder-gedragingen (met uitzondering van stilstaan op de stoep);
7. Als gedelegeerd Opdrachtgever voor het assetmanagement van de parkeerautomaten alle benodigde taken vervult die nodig zijn voor het optimaal functioneren van deze gemeentelijke assets;
8. De Vergunningenadministratie verzorgt, inclusief alle backofficewerkzaamheden op basis van door de Opdrachtnemer in te zetten onderliggende functionaliteit(en) / oplossing c.q. informatievoorziening (applicatie) voor de Vergunningenadministratie (kwaliteit, klantgericht (persoonlijk, eenvoudig en toegankelijk) en rechtmatig);
9. Het tweedelijns klantcontact verzorgt en verantwoordelijkheid neemt om inhoudelijk en procesmatig DVL te ondersteunen en te faciliteren in de uitoefening van haar frontoffice taken;
10. Op proactieve, adviserende en initiatiefnemende wijze verbetervoorstellen doet en uitwerkt in afstemming met Opdrachtgever voor het verbeteren van de publieksdienstverlening;
11. De administratie, organisatie en advisering van de afhandeling van bezwaarschriften tegen alle zaken omtrent parkeervergunningen verzorgt in samenspraak met Opdrachtgever;
12. Samenwerkt met de ketenpartners op operationeel en tactisch niveau en adviseert op strategisch niveau, om continue verbetering van de parkeerketen te waarborgen;
13. Sturingsinformatie levert in de vorm van advisering, dashboards en rapportages en een actieve bijdrage levert in de analyse ten behoeve van de ketenoptimalisatie (business intelligence);
14. De juiste, tijdige, rechtmatige en volledige inning en administratie van parkeergelden verzorgt (met uitzondering van NHA's);
15. De signalerings- en controlefunctie kan uitbreiden voor o.a. het signaleren van defecte openbare verlichting, het herkennen van bijplaatsingen van afval en het herkennen van bijvoorbeeld gestolen voertuigen;
16. Data verzamelt, ontsluit (op o.a. gemeentelijke dataplatformen en financiële systemen) en verwerkt ten behoeve van parkeeronderzoek en verdere analyses;
17. Relevante projecten uitvoert in opdracht van de Gemeente die raken aan de inkoopbehoefte en -scope van de Opdracht.

Hierna een versimpelde weergave van de verdeling van de werkzaamheden binnen de parkeerketen. De overige ketenpartners worden in paragraaf 1.8 nader toegelicht.

Scope van de opdracht



Figuur 1.1: Overzicht verdeling werkzaamheden tussen verschillende ketenpartners.

* Opdrachtnemer kan en mag gedurende maximaal de eerste 24 maanden gebruik maken van het door Amsterdam beschikbaar gestelde vergunningensysteem. Voor de overige periode gedurende de Overeenkomst is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de gevraagde oplossing c.q. informatievoorziening (applicatie).

1.6 Feiten en cijfers

Onderstaande cijfers geven op hoofdlijnen een beeld van de omvang van het parkeerareaal en de aard van de werkzaamheden zoals die op dit moment worden verricht. In bijlagen B. bij dit Programma van Eisen is meer gedetailleerde achtergrondinformatie opgenomen aangaande de aard en de omvang van de opdracht. De aantallen als opgenomen in de bijgevoegde factsheets (bijlage B.1. t/m B.3.) en maandrapportages (bijlage B.5) kunnen afwijken van onderstaande kencijfers (gebaseerd op de uitgevoerde werkzaamheden door de huidige dienstverlener) als gevolg van o.a. afwijkende definities en gehanteerde termijnen.

Actuele kencijfers (bij benadering) parkeren in Amsterdam:

- circa 161.000 gereguleerde gefiscaliseerde parkeerplaatsen op straat, verwachte (stapsgewijze) uitbreiding in 2024 naar circa 223.000 gereguleerde gefiscaliseerde parkeerplaatsen;
- circa 2.250 parkeerautomaten op straat en circa 250 op voorraad, verwachte uitbreiding in 2024 naar circa 2.450 parkeerautomaten op straat;
- circa 5.1.2.b kortparkeertransacties per jaar op straat (waarvan ca. 80 % via belparkeerproviders en 20 % via de parkeerautomaat);
- circa 175.000 actieve vergunningen (circa 115.000 bewoners-, 20.000 bedrijfs- en 40.000 overige vergunningen), verwachte (stapsgewijze) uitbreiding aantal vergunningen in 2024 naar circa 227.000;
- circa 100.000 bezoekersvergunningen, verwachte (stapsgewijze) uitbreiding aantal vergunningen in 2024 naar circa 140.000;
- circa 90.000 aanvragen voor vergunningen per jaar;
- circa 3.000 vergunningaanvragen op een wachtlijst;
- circa 70.000 mutaties voor vergunningen per jaar;
- circa 10.250 beëindigde parkeervergunningen per jaar wegens onrechtmatigheid en niet betaling;
- circa 1.500 bezwaren op vergunningen per jaar;
- circa 50 beroepzaken op vergunningen per jaar;
- circa 175.000 calls per jaar afgehandeld door Dienstverlening Amsterdam;
- circa 115.000[1] calls per jaar afgehandeld door huidige dienstverlener;
- circa 500.000 verzonden naheffingsaanslagen per jaar;
- circa 11.000 bekeuringen (Aankondigingen van Beschikking) stilstaan op de stoep per jaar;
- circa 75.000 bezwaarschriften op naheffingsaanslagen per jaar, waarvan 5.000 zijn ontvangen van een juridisch dienstverlener[2] en circa 13.000 tegemoetkomingsbezwaren[3];
- circa 750 beroepzaken op naheffingsaanslagen per jaar;
- circa 2.500 parkeergerelateerde klachtenafhandelingen door Opdrachtnemer per jaar;
- circa 4.000 wielklemmen per jaar;
- Circa 50 parkeergerelateerde WOB/WOO verzoeken per jaar

Aandachtpunt hierbij is dat de Gemeente voornemens is om in het stadsdeel centrum 24/7 betaald parkeren in te voeren (en te handhaven) vóór 1 januari 2024. Gedurende 2023 en 2024 vindt

1 In de huidige situatie komen circa 40.000 calls direct binnen bij de dienstverlener. In de nieuwe situatie dienen deze calls via het CCA te worden afgehandeld.

2 Situatie waarbij de rechtzoekende die een naheffingsaanslag heeft ontvangen de hulp inschakelt van een juridisch adviseur om bezwaar te maken tegen de betreffende naheffingsaanslag.

3 Bezwaarschriften die gegrond verklaard worden vanuit de Amsterdamse grondgedachte dat '1e vergissing maken mag (eens per 5 jaar per belanghebbende)'

uitbreiding plaats van gereguleerd (fiscaal) parkeren in Nieuw-West en Zuidoost (deze uitbreiding is in bovenstaande aantallen opgenomen. Daarnaast vinden ook uitbreidingen van het gereguleerd gebied plaats gedurende de looptijd van de overeenkomst die op dit moment nog niet bekend zijn. Bij de uitbreiding van betaald parkeren is het uitgangspunt dat géén wachtlijst voor vergunningen ontstaat in die gebieden. Het streven is dat in alle nieuwe gebieden waar betaald parkeren wordt ingevoerd, naar verwachting maximaal twee vergunningen per huishouden beschikbaar zullen worden gesteld en de plafonds (het maximum aantal per (deel)vergunninggebied te verlenen parkeervergunningen) zó worden vastgesteld dat de vraag het aanbod niet zal overstijgen.

De fiscale parkeerketen is vrijwel geheel gedigitaliseerd. Hierbij vormt het kenteken van het voertuig de 'drager van de informatie' voor de aanwezigheid van een geldig parkeerrecht op het voertuig. Alle Amsterdamse parkeerrechten worden op basis van kenteken opgeslagen in het Nationaal Parkeer Register (NPR). Bij de controle van een voertuig wordt het NPR bevraagd op de aanwezigheid van een parkeerrecht voor het gecontroleerde voertuig. Een parkeerrecht kan op de volgende manieren verkregen worden:

1. Door aanschaf bij een parkeerautomaat of via een belparkeerprovider;
2. Door het verwerven van een zogenaamd parkeerproduct, dat recht geeft op een parkeerrecht voor langere duur. Voorbeelden van parkeerproducten zijn: (parkeer)vergunningen incl. bezoekersregelingen, dag-, week-, maand- en jaarkaarten. In paragraaf 4.1.2 van dit PvE staat uitgebreidere toelichting opgenomen op de verschillende parkeerproducten die Amsterdam op dit moment heeft.

1.7 Parkeerbeleid

1.7.1 Beleid op hoofdlijnen

De werkzaamheden behorende bij deze opdracht zijn gericht op de uitvoering van het parkeerbeleid dat door de gemeente Amsterdam is vastgesteld. Leidend zijn de gemeentelijke 'Parkeerverordening' (bijlage A.9), de 'Verordening parkeerbelastingen' (bijlage A.10) en de op deze twee verordeningen gebaseerde uitvoerings- en uitwerkingsbesluiten (bijlagen A.11. en bijlage A.12.).

Het Amsterdamse parkeerbeleid heeft naast de solitaire doelstelling van 'parkeerregulering' - het zoveel mogelijk in balans brengen van vraag en aanbod van parkeervoorzieningen zodat de bereikbaarheid wordt gewaarborgd en overlast door autoverkeer en geparkeerde voertuigen wordt beperkt - in toenemende mate een rol in het faciliteren van doelen van andere beleidsthema's. Bijvoorbeeld beleidsambities die de leefbaarheid, verkeersveiligheid en luchtkwaliteit verbeteren, maar ook doelen ten behoeve van ruimtelijke ontwikkelingen (woningbouw en stadsuitbreiding).

Op basis van de Gemeentewet worden de kaders voor fiscaal parkeren door de Gemeenteraad vastgesteld in (1) de Parkeerverordening en (2) Verordening parkeerbelastingen. Parkeerbelasting kan worden voldaan door middel van het betalen voor een parkeervergunning, een tijdgebonden parkeerrecht belparkeren of betalen bij een parkeerautomaat. Daarnaast is voor bewoners in de meeste buurten een bezoekersvergunning beschikbaar. Met deze vergunning kunnen bezoekers van een

bewoner met korting of gedurende een maximum aantal uren per maand gratis parkeren.

De huidige opzet van de Parkeerverordening is in december 2013 door de gemeenteraad vastgesteld en sindsdien een aantal maal gewijzigd. In de Parkeerverordening worden de kaders van het parkeerbeleid gegeven, zoals de verschillende soorten fiscale parkeervergunningen die in de gemeente beschikbaar zijn, de bijzondere vergunningen, de kaders voor de vaststelling van (deel) vergunninggebieden, de vergunningplafonds, bloktijden van betaald parkeren e.d. Deze kaders worden in de meeste gevallen door het college ingevuld in nadere uitvoeringsbesluiten en het Uitwerkingsbesluit. Zie tevens https://www.amsterdam.nl/parkeren-verkeer/ en https://data.amsterdam.nl voor meer informatie en datasets inzake actuele kaarten, gebieden en parkeerplaatsen.

De tarieven van de parkeervergunningen en tijdgebonden parkeerrechten zijn opgenomen in de Verordening parkeerbelastingen. In de 'tarieventabel' behorende bij deze verordening zijn onder meer de tariefgebieden, de vergunninggebieden en –tarieven, de reguleringstijden van betaald parkeren, de kosten van een naheffingsaanslag en de bezoekersparkeertarieven vastgesteld. De tarieventabel wordt jaarlijks één of meerdere malen door de gemeenteraad gewijzigd.

De verlening en registratie van de parkeervergunningen en andere parkeerrechten is binnen Amsterdam in 2013 gedigitaliseerd. Daardoor hoeft de parkeervergunning niet fysiek in het voertuig aanwezig te zijn en geven de parkeerautomaten geen parkeerkaartjes meer uit (er kan nog wel een betaalbewijs bij de automaat worden opgevraagd). In plaats daarvan wordt gecontroleerd of Parkeerbelasting is voldaan door het kenteken van een geparkeerd voertuig te vergelijken met kentekens die zijn geregistreerd in het Nationaal Parkeer register (NPR). Daarin is vermeld voor welke kentekens voor welke plaatsen en periode een parkeervergunning is verleend of de verschuldigde Parkeerbelasting is voldaan.

1.7.2 Actuele beleidsontwikkelingen

Coalitieakkoord 2022 - 2026
In het coalitieakkoord 'Amsterdams akkoord 2022 - 2026' is een aantal aanscherpingen opgenomen ten aanzien van het parkeerbeleid. Het betreft onder meer een verhoging van de bezoekersparkeertarieven, een harmonisatie van de tarieven van parkeervergunningen (naast de jaarlijkse indexatie) en verruimingen van de bloktijden van betaald parkeren (24 uur betaald parkeren in het centrum en een verruiming van de venstertijden in gebieden met een hoge parkeerdruk). Ook worden voorstellen voorbereid om het betaald parkeren uit te breiden in de stadsdelen Nieuw-West (circa 33.200 parkeerplaatsen), Zuidoost (circa 13.700 parkeerplaatsen) en mogelijk ook in stadsdeel Noord (circa 25.000 parkeerplaatsen). Met deze plannen zal in de toekomst in vrijwel heel Amsterdam een fiscaal parkeerregime gelden. Uitbreiding van betaald parkeren wordt in verschillende fases ingevoerd vanaf 2023. Voltooiing van de uitbreidingsplannen is naar verwachting eind 2024.

De *Agenda Autoluw* - met de doelstelling om 7.000 tot 10.000 parkeerplaatsen op te heffen tot en met 2025 (waarvan er inmiddels 4.000 zijn gerealiseerd) – blijft onverminderd van kracht. Het doel van deze agenda is om de dominantie van auto's in de openbare ruimte te verkleinen (ten gunste van andere modaliteiten en ten gunste van de openbare ruimte). Het opheffen van parkeerplaatsen – soms

ook noodgedwongen als gevolg van herstelwerkzaamheden aan kades en bruggen - wordt mogelijk gemaakt door maatregelen die de vraag naar parkeren in de openbare ruimte laten afnemen. Het gaat hier onder meer om:

- Het beschikbaar stellen van parkeergarages aan vergunninghouders;
- De verhoging van de parkeertarieven voor bezoekersparkeren;
- Het in halfjaarlijkse stappen geleidelijk verlagen van de vergunningplafonds (met naar verwachting circa 1,1%). Hierdoor worden steeds minder parkeervergunningen beschikbaar gesteld in de verschillende vergunninggebieden binnen de Ring-A10 (ten zuiden va het IJ). Naar verwachting neemt bij elke halfjaarlijkse verlaging de wachttijd gemiddeld met 2 maanden toe (tot een wachttijdtoename van gemiddeld twee jaar in 2026). De wachtlijst is echter niet alleen afhankelijk van het aanbod, maar ook van de vraag. Kanttekening hierbij is dat de factoren die een rol spelen bij de vraag naar parkeervergunningen complex zijn en moeilijk te voorspellen.

Deel- en ketenmobiliteit

Het faciliteren van (het parkeren van) deelvoertuigen in de stad vormt een belangrijke pijler voor het Amsterdamse mobiliteitsbeleid. Het gaat onder meer om de verlening van parkeervergunningen voor deelauto's met een vaste standplaats en deelauto's met een breder servicegebied (de zogenaamde 'free-floaters', die stadsbrede parkeerrechten hebben). Sprake is dus van verschillende type aanbieders, organisaties en concepten waaronder commerciële deelautoaanbieders, kleinschalige buurtgroepen, buurthubs, autodelen met bewonersvergunningen (twee bewoners van twee verschillende vergunninggebieden die samen één auto delen). Dit stelt specifieke eisen aan systemen zoals de mogelijkheid van real time kentekenwissel voor het wisselende voertuigbestand van de mobiliteitsaanbieders.

Naast deelauto's kent Amsterdam ook andere deelmobiliteitsconcepten zoals elektrische deelscooters en (elektrische) deel(bak)fietsen. De verwachting is de variëteit aan lichte elektrische voertuigen (LEV's) waarmee relatief kleine afstanden kunnen worden afgelegd de komende jaren alleen maar verder toe gaat nemen. Op dit moment valt nog niet te overzien in welke mate deze ontwikkelingen invloed gaan hebben op het Amsterdamse parkeerbeleid, parkeerdruk en het autobezit.

Uitstootvrij verkeer

Per 1 januari 2025 rijden in principe alle taxi's, bestelwagens, vrachtwagens en bussen uitstootvrij binnen de ring A10 (met uitzondering van ontheffinghouders). Al het gemotoriseerde verkeer in Amsterdam wordt uitstootvrij tussen 2025 en 2030. In het Strategisch Plan Laadinfrastructuur 2020 – 2030 (zie bijlage A.2.) is opgenomen hoe dit wordt aangepakt. De voornaamste opgave is om het aantal oplaadpunten sterk te vergroten, van 9.500 naar 80.000. De meeste van deze oplaadpunten moeten op privaat en semipubliek terrein worden gerealiseerd. De publieke laadpunten worden verspreid over de wijken. Op strategische locaties in de stad wordt de aanleg van snellaadpunten mogelijk gemaakt, tevens wordt ingezet op een dekkend netwerk van waterstofstations.

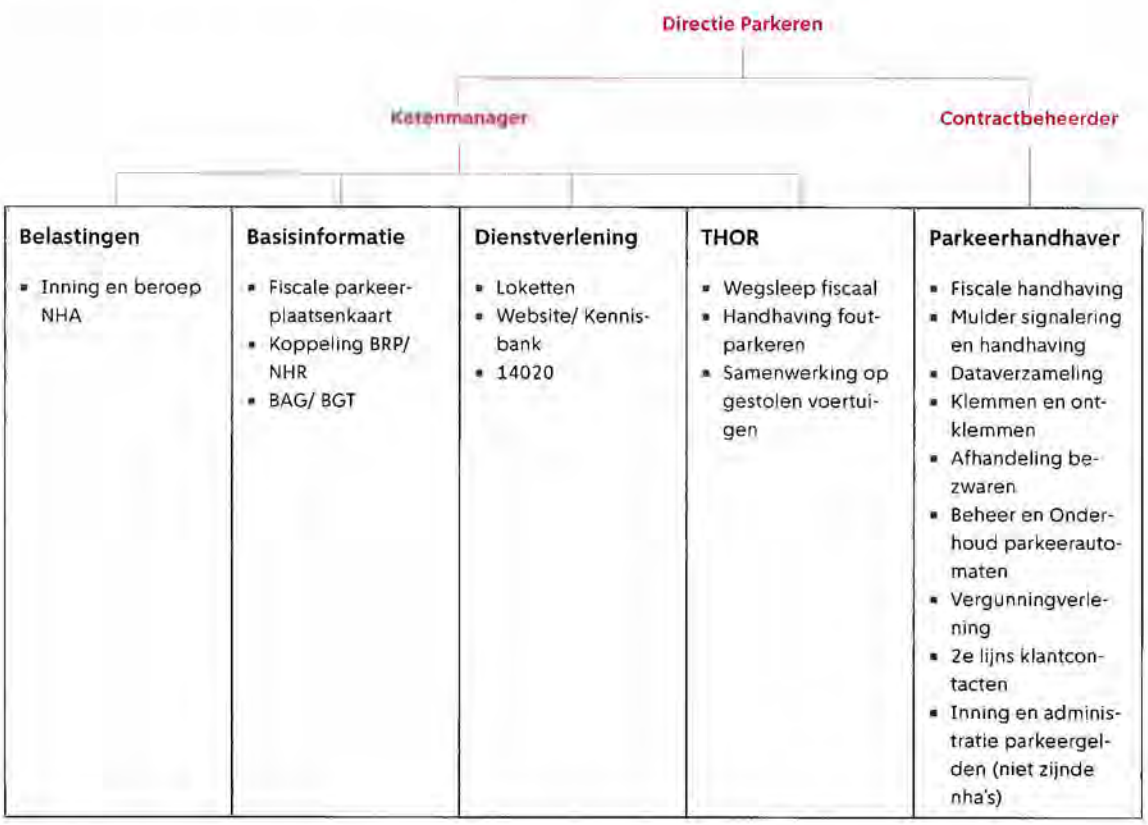
Harmonisering en vereenvoudiging van de parkeerregelgeving

In de aankomende periode wordt ingezet op harmonisatie van de verschillende parkeerregelingen. Dit met als doel om het parkeerbeleid te vereenvoudigen en te verduidelijken. Ten aanzien van de verlening van parkeervergunningen is sinds de invoering van betaald parkeren in Amsterdam sprake van uitzonderingen en maatwerk. Deze uitzonderingen hadden een specifiek beleidsmatig doel, maar door

veranderende omstandigheden en inzichten is een aantal van deze uitzonderingen niet langer nuttig of gewenst. Om deze reden zal in onderhavige, en wellicht volgende, bestuursperiode worden ingezet om uitzonderingsbepalingen die niet langer een beleidsmatig doel dienen, of die slechts beperkt gebruikt worden, te beëindigen. Op dit moment kunnen de gevolgen voor de vergunningverlening en beoordeling van de rechtmatigheid nog niet worden ingeschat. Daarnaast staat voor 2023 op de planning om de Parkeerverordening en Verordening parkeerbelastingen (beleidsarm, d.w.z. zonder grote (inhoudelijke wijzigingen) samen te voegen, waardoor nog maar één verordening van kracht is. Ook de structuur van de parkeerregelgeving zal verbeterd worden zodat deze voor eenieder begrijpelijker wordt.

1.8 Inrichting parkeerketen

In de Amsterdamse fiscale parkeerketen zijn diverse partijen actief die met elkaar de opdracht hebben te zorgen voor de uitvoering van kwalitatief hoogwaardige fiscale parkeerdienstverlening binnen de stad. De kern van de fiscale parkeerketen bestaat, naast de directie Parkeren als Opdrachtgever, uit Opdrachtnemer (de marktpartij) en gemeentelijke diensten (ketenpartners). In figuur 1.2 is een schematische weergave van de inrichting van de Amsterdamse parkeerketen. De gemeentelijke ketenpartners zijn hieronder nader uitgewerkt. Zie tevens bijlage A.8.



Figuur 1.2: Schematische weergave organogram gemeente Amsterdam – parkeerketen

1.8.1 Directie Parkeren (Parkeren)

De directie Parkeren is binnen de gemeente Amsterdam verantwoordelijk voor de uitvoering van het gemeentelijk parkeerbeleid. Het werkt daarvoor nauw samen met de directie Verkeer en Openbare Ruimte die verantwoordelijk is voor dit parkeerbeleid. De directie Parkeren adviseert daarbij over de haalbaarheid en verzorgt implementatie van wijzigingen op het gebied van beleid en wetgeving. De directie Parkeren zorgt middels gemakkelijk te vinden en gebruiken parkeerplaatsen op straat, garages, P+R's en fietsenstallingen voor een toegankelijke stad voor iedereen. Bewoners, ondernemers en bezoekers maken gebruik van de aangeboden producten en diensten. De directie Parkeren bestaat uit de afdelingen Straatparkeren, Garageparkeren en Fietsparkeren en het team Analyse Advies & Ondersteuning. Binnen de directie Parkeren zijn circa 90 vaste medewerkers werkzaam.

De directie Parkeren is eigenaar van het contract parkeerdienstverlening. De manager Straatparkeren is verantwoordelijk voor het opstellen van eisen en wensen van de gecontracteerde diensten en beoordeling van de geleverde prestaties. De eisen en wensen die raken aan de dienstverlening van de ketenpartners worden in samenwerking met die ketenpartners opgesteld en samen worden de prestaties beoordeeld onder regie van de afdeling Straatparkeren. Denk daarbij aan zaken als klantcontact (Dienstverlening), aanleveren gegevens voor NHA's (Belastingen) en wegslepen (THOR). Voor een aantal aanvullende opdrachten fungeert het contract als 'raamcontract' waarbij andere onderdelen van de gemeente Amsterdam als 'vraageigenaar' fungeren en daarbij verantwoordelijk zijn voor het opstellen van eisen en wensen en beoordelen van de prestaties. De afdeling Straatparkeren ondersteunt en adviseert.

Directie Parkeren treedt namens de gemeente Amsterdam op als Opdrachtgever voor uitvoering van het parkeerbeleid, waaronder de fiscale handhaving en het assetmanagement (beheer en onderhoud) van on-street parkeerautomaten. Parkeren is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de volgende taken:

- Opdrachtgever richting Opdrachtnemer;
- Regievoerder binnen de fiscale parkeerketen van de gemeente Amsterdam;
- Opdrachtgever richting Opdrachtnemer voor aanvullende projecten en pilots;
- Opdrachtgever vertegenwoordigt, indien nodig, de stem van de Opdrachtnemer binnen de gemeente Amsterdam;
- Beschikbaar stellen van het bestaande vergunningensysteem gedurende de eerste 24 maanden van de Overeenkomst, zodat continuïteit van de Vergunningenadministratie bij start van de opdracht is geborgd;
- Gebiedsbeheerder (Amsterdam) voor het Nationaal Parkeerregister (NPR);
- Beheerder Dataplatform Gemeente Amsterdam Parkeren t.b.v. management en beleidsinformatie.

1.8.2 Verkeer en Openbare Ruimte (V&OR)

Verkeer en Openbare Ruimte staat voor de bereikbaarheid, de veiligheid, de inrichting en kwaliteit van de openbare ruimte van Amsterdam. Verkeer en Openbare Ruimte is regisseur van de mobiliteitsketen binnen de gemeente Amsterdam. V&OR is verantwoordelijk voor mobiliteitsbeleid in de brede zin van het woord en daarmee ook verantwoordelijk voor het parkeerbeleid. V&OR stelt beleid en kaders op voor uitvoering van de parkeerdienstverlening.

1.8.3 Dienstverlening (DVL)

Dienstverlening (DVL) is binnen de gemeente Amsterdam verantwoordelijk voor kaderstelling en inrichting van de gemeentebrede dienstverlening en verantwoordelijk voor het operationele beheer en uitvoering van de dienstverleningskanalen die bestaan uit de Stadsloketten, Contact Center Amsterdam (14020 / CCA) en (een groot deel van) de online dienstverlening (www.amsterdam.nl). Via deze dienstverleningskanalen kunnen bewoners, ondernemers en bezoekers vragen stellen over het (fiscale) parkeren in Amsterdam en kunnen zij worden doorgeleid of geholpen bij het aanvragen of wijzigen van parkeerproducten of het inzien van statussen via MijnAmsterdam , het klantportaal MijnParkeren wat gekoppeld is aan het Egis Vergunningen Systeem (EVS) en het klantportaal Bezoekersparkeren wat gekoppeld is aan applicatie Start Stop Parkeren.

Ten aanzien van de publieksdienstverlening is de taakverdeling als volgt:

- De directie DVL van Opdrachtgever voert de frontoffice-taken (o.a. de eerstelijns klantcontacten) uit.

Opdrachtnemer:

- ondersteunt en faciliteert DVL daarin inhoudelijk en procesmatig;
- doet op proactieve, adviserende en initiatiefnemende wijze verbetervoorstellen voor het verbeteren van de publieksdienstverlening en werkt die in afstemming met Opdrachtgever uit.

1.8.4 Belastingen Amsterdam (Belastingen)

Belastingen is binnen Amsterdam onder meer verantwoordelijk voor het heffen, innen en invorderen van lokale heffingen en het uitvoeren van activiteiten die met deze processen verband houden. Binnen de fiscale parkeerketen is Belastingen verantwoordelijk voor de bevraging van de RDW, oplegging, verzending, inning en (dwang)invordering van NHA's en voor de behandeling van mogelijke beroepsprocedures verband houdende met NHA's, wielklemmen en fiscale wegslepingen. Bezwaarschriften tegen NHA's, wielklemmen en fiscale wegslepingen worden afgehandeld door Opdrachtnemer.

1.8.5 Toezicht & Handhaving Openbare Ruimte (THOR)

THOR is de centrale handhavingsorganisatie van de gemeente Amsterdam. De dienst verzorgt strafrechtelijke en bestuurlijke handhaving en verricht toezicht. THOR is verantwoordelijk voor de administratiefrechtelijke handhaving van foutparkeergedragingen op grond van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (Wahv), ook wel 'Wet Mulder' genoemd. Verder sleept THOR in opdracht van Parkeren voertuigen weg vanuit de openbare ruimte die door Opdrachtnemer van een wielklem zijn voorzien en waarvan de kentekenhouder zich niet binnen 24 uur heeft gemeld. THOR zorgt voor de opslag van de weggesleepte voertuigen en administratieve en financiële afhandeling zodat de voertuigen weer bij de rechtmatige eigenaar terechtkomen. Indien voertuigen niet worden opgehaald, worden deze door THOR verkocht of vernietigd.

1.8.6 Basisinformatie (BI)

Basisinformatie is binnen Amsterdam verantwoordelijk voor een functionerend stelsel van basisinformatie, dat beschikbaar is voor gebruik in gemeentelijke processen. BI borgt dat gegevens uit basis- en kernregistraties worden ingezameld, beheerd en verstrekt. Ook houdt BI toezicht op het gebruik van deze gegevens. Ten behoeve van de fiscale parkeerketen onderhoudt BI de digitale GIS-kaart die alle relevante informatie bevat met betrekking tot de fiscale parkeerplaatsen in de stad, de zogenaamde digitale parkeerplaatsenkaart. Tevens verstrekt BI diverse digitale kaarten van Amsterdam en de adresgegevens uit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG). BI levert bovendien persoonsgegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP). De combinatie van adres- en persoonsgegevens wordt gebruikt voor het uitgeven van parkeerproducten zoals de parkeervergunningen

1.8.7 Bureau Social Return

Bureau Social Return van de gemeente Amsterdam adviseert en ondersteunt gemeentelijke opdrachtgevers en opdrachtnemers van de gemeente Amsterdam bij de implementatie en uitvoering van sociale return. Ook is Bureau Social Return verantwoordelijk voor de monitoring en de controle van de invulling van social returnverplichtingen door opdrachtnemers.

De gemeente Amsterdam is een sociaal Opdrachtgever en heeft als doelstelling dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook sociale impact opleveren. Social return is een instrument om sociale impact te realiseren bij inkoop en aanbestedingen. Het berust op het principe dat opdrachtnemers – naast het uitvoeren van de reguliere opdracht – een bijdrage leveren op maatschappelijk vlak voor de Opdrachtgever. Daarom vraagt de gemeente haar opdrachtnemers een bijdrage te leveren aan de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of aan andere sociale opgaven in de stad. Denk aan het versterken van goed onderwijs, armoedebestrijding en het bevorderen van de sociale cohesie in de nabijheid van waar de werkzaamheden plaatsvinden. Voor meer informatie over het social returnbeleid van de gemeente Amsterdam en de doelgroep zie: www.amsterdam.nl/socialreturn.

1.8.8 Overige partijen en leveranciers

Naast de gemeentelijke diensten vervullen ook diverse andere partijen een rol ten behoeve van de fiscale parkeerketen. Hierna wordt (op alfabetische volgorde) een aantal van deze partijen geïntroduceerd:

- **Egis Parking Services (EPS)**
  EPS is de huidige marktpartij die de parkeerdienstverlening voor de gemeente Amsterdam uitvoert sinds 1 januari 2016. EPS is tevens de bouwer van het huidige vergunningensysteem en is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het huidige vergunningensysteem voor maximaal de eerste 24 maanden van de overeenkomst (thans voorzien tot en met 31 december 2025).

- **Liander**
  Liander is de netbeheerder voor de gemeente Amsterdam. Liander is betrokken bij het leveren van energie aan de parkeerautomaten en het aan- en afsluiten van de elektriciteitsaansluiting bij plaatsing, verplaatsing en verwijdering van parkeerautomaten.
- **RDW**
  RDW is als zelfstandig bestuursorgaan een publieke dienstverlener. RDW draagt in dit kader zorg voor de technische infrastructuur en het beheer van het NPR in opdracht van het SHPV. Tevens is RDW de uitvoerende partij van het kentekenregister aan Belastingen ten behoeve van het opleggen van de NHA's.
- **Scheidt & Bachmann**
  Scheidt & Bachmann is tot medio september 2024 de contractpartij en leverancier van de Cale parkeerautomaten die in Amsterdam staan. Scheidt & Bachmann levert een bijdrage aan de beschikbaarheid van het areaal parkeerautomaten binnen de stad door het leveren van de upgradekits voor het ombouwen van de parkeerautomaten, reserveonderdelen en het verzorgen van de hosting van het automatenbeheersysteem Cale Web Office (CWO) tot aan de transitie naar het Flowbird Web Office (FWO) van de parkeerautomaten.
- **SHPV**
  Servicehuis Parkeer- en Verblijfsproducten (SHPV) is een landelijke voorziening voor het vastleggen en ontsluiten van parkeer- en verblijfsrechten. SHPV verzorgt de registratie van de parkeerrechten op kenteken, de afhandeling van transacties en het afsluiten van contracten met de belparkeerproviders. SHPV is een landelijk opererende coöperatie van gemeenten. SHPV is de eigenaar van het Nationaal Parkeer Register (NPR), een landelijke database voor digitale parkeer- en verblijfsrechten. Daarnaast is SHPV de eigenaar van de Verwijsindex, infrastructurele software die wordt gebruikt voor toegangsautorisatie voor voertuigen, zoals vergunninghouders in garages en automatisch betalen via providers voor garagegebruik.
- **Taxameter Centrale (TMC)**
  Taxameter Centrale (TMC) is vanaf medio september 2024 de exclusieve distributeur en leverancier van de Cale parkeerautomaten die in Amsterdam staan. TMC levert een bijdrage aan de beschikbaarheid van het areaal parkeerautomaten binnen de stad door het leveren van reserveonderdelen en het verzorgen van de hosting van het automatenbeheersysteem Flowbird Web Office (FWO) van de parkeerautomaten.
- **T-Mobile**
  T-Mobile is op dit moment de mobiele netwerkprovider voor de gemeente Amsterdam. Alle parkeerautomaten binnen de gemeente Amsterdam zijn verbonden via het netwerk van T-Mobile.

1.9 Koppelingen ICT

Binnen de parkeerketen zijn ten behoeve van de dagelijkse operatie en een goede werking van de parkeerketen verschillende systemen, applicaties, databases en platformen met elkaar gekoppeld. Naast de systemen, applicaties, databases en platformen die Opdrachtnemer in het kader van deze Opdracht dient mee te brengen is Opdrachtnemer ook verantwoordelijk voor het realiseren en beheren van de koppelingen met relevante systemen om de parkeerketen te laten functioneren. In de als bijlage F.1. en F.2. bijgevoegd overzichten is schematisch weergegeven met welke systemen en

koppelvlakken/interfaces Opdrachtnemer rekening dient te houden. Dit overzicht is door de gemeente met zorg samengesteld op basis van de huidige inzichten en de huidige situatie. Dit betekent niet dat het overzicht niet aan verandering onderhevig is en in de praktijk dus anders kan worden ingericht dan in de bijgevoegde overzichten is weergegeven. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren en beheren van de koppelingen/interfaces met zowel de landelijke als de gemeentelijke systemen, applicaties, databases en platformen en het beheren van het integrale IT landschap (zie tevens paragraaf 2.10). In bijlage F.3. is weergegeven tot waar de verantwoordelijkheid voor het realiseren en beheren van koppelingen en interfases ligt. Gedurende de implementatiefase kan deze demarcatie in verantwoordelijkheden wijzigen en zullen nadere afspraken moeten worden gemaakt.

1.10 Rol binnen de parkeerketen

Het systeem van betaald (fiscaal) parkeren heeft zich in Amsterdam in de afgelopen decennia ontwikkeld tot een krachtig sturingselement dat actief bijdraagt aan het goed wonen, verblijven en ondernemen in de stad. Het zorgt voor een verdeling van de schaarse parkeercapaciteit in de stad, zorgt voor sturing op het autobezit en autogebruik, stimuleert om ook voor andere vervoerswijzen te kiezen en draagt daardoor actief bij aan het realiseren van een schone, leefbare en economisch vitale stad. Tevens vormt het een belangrijke bron van inkomsten voor de stad.

De doorgevoerde volledige digitalisering van de handhaving, in combinatie met de doorlopende technologische en maatschappelijke ontwikkelingen op gebied van bijvoorbeeld consumentenelektronica, 'big data', betalingsmogelijkheden en dergelijke, maakt dat steeds weer nieuwe mogelijkheden ontstaan om de parkeerregulering en de bijbehorende dienstverlening nog gebruikersvriendelijker, nog beter passend bij het individuele en het algemene belang en nog effectiever te maken. Dit schept grote kansen, zowel voor de stad Amsterdam als voor Opdrachtnemer. Maar het behelst ook een verplichting voor beiden, omdat de maatschappij en burger steeds hogere eisen stellen aan de verwachte dienstverlening. Zo is naast bijvoorbeeld privacy en informatiebeveiliging ook het toepassen van de menselijke maat in de dienstverlening naar burgers een steeds belangrijker thema op de politieke agenda. Zie hierover ook de raadsinformatiebrief d.d. 25 oktober 2022 in bijlage A.1. waar ook in het begin van paragraaf 1.3 aan is gerefereerd.

Amsterdam wil ook de komende jaren blijven verbeteren, vernieuwen en innoveren op het gebied van de parkeerregulering in al haar facetten. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze hier zowel een proactieve rol als een ontvankelijke rol in speelt. Door zowel zelfstandig, als samen met Opdrachtgever en de overige ketenpartijen, continu na te denken over, en te werken aan de verbetering, vernieuwing en innovatie van de dienstverlening mede op basis van ervaringen en beleving van bewoners, ondernemers en bezoekers en rekening houdend met de doelstellingen van de stad op (de langere) termijn. Dit doet Opdrachtnemer door bij de inrichting van processen en systemen al rekening te houden met verwachte toekomstige ontwikkelingen, zodat deze bij effectuering beter inpasbaar zijn. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever proactief van zulke inzichten en data zodat deze de parkeerregulering nog beter kan laten aansluiten bij de behoeften van de maatschappij en het individu.

Het is niet de bedoeling dat alle lasten en kosten met betrekking tot verbetering, vernieuwing en

innovatie uitsluitend voor rekening van Opdrachtnemer komen. Opdrachtgever is uiteraard bereid om over belangrijke innovaties, die in hun concrete uitwerking/toepassing in redelijkheid nog niet voorzien konden worden op het moment van de aanbesteding, samen met Opdrachtnemer nadere afspraken te maken over de kosten ten behoeve van het realiseren van zulke innovaties en het belonen van kostenbesparingen of andere verbeteringen ten gevolge van zulke innovaties.

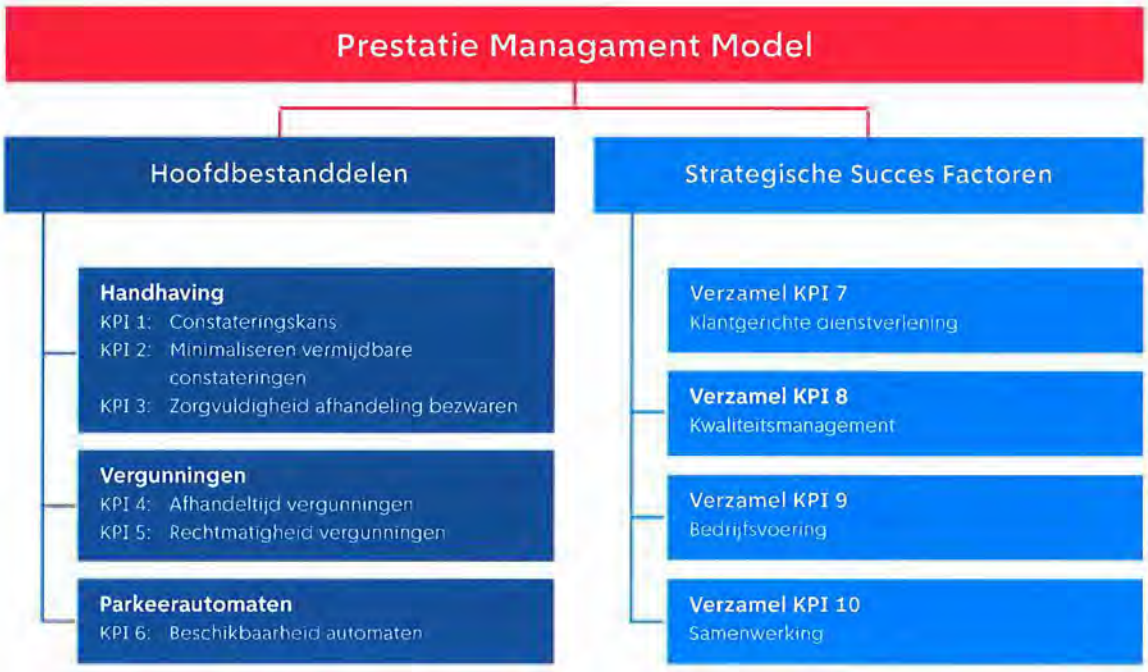
Afspraken zoals vastgelegd in de Overeenkomst met Opdrachtnemer en de afspraken zoals Opdrachtgever die maakt met de (gemeentelijke) ketenpartners vormen het kader voor het optimaliseren van de fiscale parkeerketen en de handhaving van foutparkeergedragingen op grond van de Wahv. Binnen dit kader wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze actief met de verschillende ketenpartners op zoek gaat naar mogelijkheden om te optimaliseren. Opdrachtgever hanteert daarbij de volgende uitgangspunten:

- Aanpassingen in de keten mogen niet leiden tot het verslechteren van de kwaliteit, rechtmatigheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening aan parkeerders, het in gevaar brengen van de continuïteit van de parkeerhandhaving en/of afname van de (netto) parkeeropbrengsten voor de gemeente Amsterdam;
- Voordelen die ontstaan in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer omdat Opdrachtnemer en ketenpartners werkprocessen slimmer inrichten of innoveren hoeven gedurende de contractperiode niet te worden gedeeld met Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtgever initieert, opdracht geeft of financieel meedraagt in de benodigde investering, dan worden in die situatie per geval afspraken gemaakt tussen de verschillende betrokkenen over de verdeling van te realiseren voordelen.

1.11 Sturen op basis van Prestatie Management Model

Opdrachtgever heeft een Prestatie Management Model (PMM) ontwikkeld. Dit Prestatie Management Model vormt het dashboard waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer op tactisch en strategisch niveau naar de prestaties kijken. Deze prestaties worden structureel gemeten, gerapporteerd, besproken en geëvalueerd. Deze set indicatoren weerspiegelt de waarde die Opdrachtgever hecht aan een kwalitatief hoogstaande dienstverlening en de wijze waarop deze wordt uitgevoerd.

Het Prestatie Management Model bevat in totaal **tien KPI's**. Dit betreft zes KPI's die gekoppeld zijn aan de drie hoofbestanddelen uit deze opdracht. Dit zijn cijfermatige indicatoren waar minimumwaarden gerealiseerd dienen te worden. Daarnaast zijn vier 'Strategische Succes Factoren' bepaald die Opdrachtgever als doorslaggevend ziet in de samenwerking. Voor elke 'Strategische Succes Factor' is een verzamel KPI geformuleerd die is samengesteld uit een aantal eisen uit het Programma van Eisen. Het Prestatie Management Model is samengevat in figuur 1.3. De KPI's worden in deze paragraaf kort beschreven. In bijlage IV bij de Overeenkomst worden ze verder uitgewerkt, evenals de beoordelingsmethodiek en de verbeterprocedure.



Figuur 1.3: Overzicht KPI's als onderdeel van het Prestatie Management Model

Het sturen op goede uitkomsten in het Prestatie Management Model staat centraal in operationele, tactische en strategische rapportages. De prestaties op KPI's zijn vaak een resultaat van meerdere onderliggende processen. Ook onderliggende indicatoren worden door Opdrachtnemer inzichtelijk gemaakt en besproken. Tevens maakt het model onderdeel uit van de uitgebreide tweejaarlijkse contractevaluatie. Dat zijn ook de momenten om, naast de prestaties zelf, het Prestatie Management Model zelf te evalueren en indien nodig aan te passen. Zijn de KPI's nog voldoende gekoppeld aan doelstellingen van de Opdrachtgever? Passen ze nog bij mogelijk gewijzigde omstandigheden? Opdrachtgever behoudt zich daarmee het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) het Prestatie Management Model, dan wel te kiezen voor een andere meetmethodiek of -systeem. Dit gebeurt in afstemming met Opdrachtnemer.

Indien de uitkomsten hiertoe aanleiding geven, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op dat binnen een maand na rapportage van onvoldoende uitkomsten aan Opdrachtgever zal worden overlegd. Afwijking van de minimumnormen kunnen bovendien, afhankelijk van de KPI, gevolgen hebben voor de financiële vergoeding voor Opdrachtnemer.

1.12 Bijlagen bij dit Programma van Eisen

Bij dit Programma van Eisen zijn de volgende bijlagen opgenomen[4] waarnaar in dit document wordt verwezen. Deze bijlagen betreffen aanvullende en/of achtergrondinformatie ten behoeve van de

4 De bijlagen bij het PvE zijn opgenomen in de Virtual Data Room (VDR)

uitvoering van de Opdracht. De bijlagen zijn gecategoriseerd naar de volgende onderwerpen en beginnen met een hoofdletter. In het overzicht 'Bijlagen bij het Programma van Eisen' staan alle beschikbaar gestelde documenten beginnend met een hoofdletter en gevolgd door een cijfer.

A. Beleidsstukken en Achtergrondinformatie;
B. Aard en Omvang Opdracht;
C. Parkeerhandhaving;
D. Operationalisering Vergunningenbeleid;
E. Parkeerautomaten;
F. ICT;
G. Overgang Onderneming;
H. Algemeen en Organisatorisch;
I. EVS (huidige vergunningenfunctionaliteit).

2 Algemene en organisatorische eisen

2.1 Implementatie

Voor de gemeente Amsterdam is het van belang dat de implementatie van de nieuwe parkeerdienstverleningsovereenkomst zorgvuldig gebeurt. Processen en systemen moeten worden ingericht en getest, koppelingen met andere systemen moeten worden gerealiseerd, werkafspraken met de gemeentelijke partners moeten worden gemaakt en medewerkers moeten worden ingewerkt. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij het implementatietraject begeleidt en de gemeente Amsterdam meeneemt in dat proces. Hierbij dient minimaal rekening te worden gehouden met (niet uitputtend):

Eis		Omschrijving
2.1	a.	De overgang van het huidige parkeerdienstverleningscontract naar de nieuw af te sluiten Overeenkomst dient zorgvuldig en gecoördineerd te verlopen. Daarbij is het van belang dat de beschikbare tijd in de implementatieperiode goed wordt benut en de implementatie tijdig wordt afgerond. Om dit te bereiken dient Opdrachtnemer een implementatieteam samen te stellen. Ook Opdrachtgever zal een eigen implementatieteam formeren, zie bijlage H.1. voor een overzicht van het beoogde implementatieteam van Opdrachtgever.
2.1	b.	Opdrachtnemer dient een implementatieteam samen te stellen, dat onder leiding staat van een aantoonbaar ervaren opdrachtleider/procesmanager. Deze functionaris: 1. Dient eindverantwoordelijk te zijn voor het gehele implementatieproces namens Opdrachtnemer; 2. Dient rechtstreeks te rapporteren aan de directie van Opdrachtnemer.
2.1	c.	Het implementatieteam dient tevens deelprojectleiders te bevatten die verantwoordelijk zijn voor de diverse deelgebieden/hoofdbestanddelen van de opdracht zoals beschreven in dit PvE. Het implementatieteam van Opdrachtnemer dient qua functieprofielen en werkzaamheden minimaal aan te sluiten op het implementatieteam van Opdrachtgever.
2.1	d.	Opdrachtnemer dient bij de start van de implementatieperiode aan Opdrachtgever inzicht te geven in de diverse functieprofielen van het implementatieteam met betrekking tot deze opdracht evenals de daarbij behorende sleutelfiguren inclusief e-mailadressen en mobiele telefoonnummers. Dit overzicht dient telkens bij wijzigingen te worden geactualiseerd.

2.1	e.	Opdrachtnemer dient ten behoeve van de continuïteit van de dienstverlening aan bewoners, ondernemers en bezoekers bij de transitie van de bestaande Opdracht naar de nieuwe Opdracht een projectleider aan te wijzen die de lopende processen (waaronder klantcontact, prolongatie vergunningen, aanvragen en mutaties vergunningen, bezwaren, beroepen, klachten etc.) in goede banen leidt, zodat Amsterdamse bewoners, ondernemers en bezoekers geen significante hinder ondervinden van de overgang.
2.1	f.	Na opdrachtverstrekking dient het tijdens de inschrijvingsfase ingediende implementatieplan in overleg met Opdrachtgever definitief gemaakt te worden. Dan worden – naast de betrokken functionarissen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer – ook de vertegenwoordigers van de zittende parkeerdienstverlener en de gemeentelijke ketenpartners aangewezen.
2.1	g.	Opdrachtnemer dient de coördinatie van het implementatieproces te verzorgen inclusief overleggen, planning en verslaglegging. Overleggen dienen in het Nederlands plaats te vinden te Amsterdam, of, met wederzijds goedvinden, online of hybride via MsTeams (eventueel kan de Gemeente Amsterdam dit faciliteren).
2.1	h.	De begrote kosten voor de inzet van personeel en middelen gedurende de implementatie kunnen worden doorbelast naar Opdrachtgever in de vorm van een vooraf in te prijzen implementatievergoeding. Het Prijzenformulier (bijlage 2 bij de Gunningsleidraad) biedt ruimte om de begrote kosten op te nemen. De in rekening te brengen kosten van de implementatie maken deel uit van de beoordeling op het element prijs.
2.1	i.	Inhoud van communicatie naar derden zal Opdrachtnemer altijd afstemmen met Opdrachtgever en door Opdrachtgever moeten zijn geaccordeerd (tenzij schriftelijk anders is overeengekomen). Opdrachtnemer zal na akkoord van Opdrachtgever zorgdragen voor de communicatie.

2.1	j.	Gedurende de implementatie blijven de "oude" functionarissen van de huidige dienstverlener zoveel mogelijk op hun post zitten, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft. Gedurende de implementatie zal Opdrachtnemer samenwerken/overleggen met de huidige dienstverlener (bijvoorbeeld ten aanzien van inwerken en opleiden van over te nemen personeel en transitie en ontvlechting vergunningenbestand, apparatuur, etc.). Van Opdrachtnemer wordt een professionele en proactieve houding verwacht zodat een robuuste samenwerking plaats kan vinden waardoor bewoners, ondernemers en bezoekers in Amsterdam geen hinder ondervinden.
2.1	k.	Opdrachtnemer dient bij start overeenkomst de lopende dossiers (zoals naheffingen, bezwaren, beroepen, aanvragen, mutaties en klachten) over te nemen van de huidige dienstverlener. Hierover worden werkafspraken gemaakt tussen Opdrachtnemer, de huidige dienstverlener en Opdrachtgever.

2.2 Organisatie

2.2.1 Kwaliteitsmanagement

Eis		Omschrijving
2.2.1	a.	De organisatie van Opdrachtnemer dient conform de meest actuele ISO-9001 norm gecertificeerd te zijn of in het bezit van een vergelijkbare kwaliteitsborging.
2.2.1	b.	De organisatie van Opdrachtnemer dient conform de meest actuele ISO-27001 norm gecertificeerd te zijn of in het bezit van een vergelijkbare kwaliteitsborging.
2.2.1	c.	De dienstverlening van Opdrachtnemer dient binnen 1 jaar na start van de Overeenkomst conform de meest actuele ISO-14001 norm te geschieden. Hiervoor dient de organisatie van Opdrachtnemer voor de onderhavige diensten gecertificeerd te zijn of in het bezit van een vergelijkbare kwaliteitsborging.

2.2.1	d.	De kwaliteitsborging van ISO-9001, ISO-27001 en ISO-14001 is geen momentopname maar dient onderdeel te zijn van een continu kwaliteitscontrole proces binnen de organisatie en dient door middel van een externe auditor te worden getoetst. Opdrachtnemer draagt op eigen kosten zorg voor het laten uitvoeren van deze audits.
2.2.1	e.	Uitvoerend personeel van Opdrachtnemer, danwel de daarvoor betrokken onderaannemer, dient gedurende de looptijd van de overeenkomst VCA* of VCA** gecertificeerd te zijn voor zover het installatie- en onderhoudswerkzaamheden in en aan de parkeerautomaten betreft. VCA staat voor Veiligheid, Gezondheid en Milieu (VGM) Checklist Aannemers en is bedoeld om veiliger te werken en het aantal ongevallen te verminderen. Zie www.vca.nl.
2.2.1	f.	De gemeente Amsterdam streeft naar een situatie waarbij de organisatie in staat is om klachten, bezwaren, beroepen en dergelijke in te zetten voor het voeren van een fundamentele discussie over de vraag hoe de overheid (en haar uitvoerders) zich verhoudt tot bewoners, ondernemers en bezoekers en vice versa. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief bijdraagt aan deze discussie. Opdrachtnemer verklaart bekend te zijn met het Tada-manifest (zie https://tada.city/ en 'Datastrategie Gemeente Amsterdam' (bijlage A.3.)) en is bereid een waardenkader op te stellen om zodoende deze publieke waarden te bevorderen en te beschermen binnen de digitalisering van de gemeente Amsterdam.
2.2.1	g.	Opdrachtnemer rapporteert minimaal maandelijks aan Opdrachtgever over de volgende elementen ten behoeve van de continue kwaliteitsverbetering: ▪ het aantal bezwaren (tegen NHA's en vergunningen) en klachten (inclusief die via de regionale Ombudsman en Belastingen zijn ontvangen c.q. afgehandeld); ▪ de aard van de bezwaren en klachten (inclusief die via de regionale Ombudsman en Belastingen zijn ontvangen c.q. afgehandeld); ▪ de afhandeling van bezwaren en klachten (inclusief die via de regionale Ombudsman en Belastingen zijn ontvangen c.q. afgehandeld) inclusief de gehanteerde behandeltermijnen; ▪ bejegeningklachten dienen separaat te worden opgenomen in de rapportage.
2.2.1	h.	In navolging op eis 2.2.1 g. rapporteert Opdrachtnemer minimaal twee keer per jaar aan Opdrachtgever suggesties, optimalisatie- en verbetervoorstellen op basis van gerapporteerde bezwaren en klachten (inclusief die via de ombudsman zijn ontvangen) om deze in de toekomst te voorkomen.

2.2.1	i.	In het kader van kwaliteitsmanagement verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat bij de afhandeling van bezwaren en klachten (inclusief die via de ombudsman zijn ontvangen) de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) wordt toegepast zodat processen blijvend verder worden verbeterd en herhaalklachten en -bezwaren zo veel mogelijk worden voorkomen.
2.2.1	j.	Opdrachtnemer dient na opdrachtverlening een AO/IC-procedure (Administratieve Organisatie/ Interne Controle) op te stellen welke ingaat op alle werkzaamheden betreffende financiële werkzaamheden. De AO/IC-procedure dient tijdig te worden afgestemd met Opdrachtgever.

2.2.2 Integriteit en risicobeheersing

Eis		Omschrijving
2.2.2	a.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht de veiligheid van de gegevens van de burgers, ondernemers en bezoekers voorop te stellen. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever en ketenpartners in de parkeerketen steeds proactief en klantvriendelijk te benaderen. Daarbij dient ook te worden aangesloten bij het 'Bestuurlijk Kompas' van de gemeente Amsterdam dat is toegevoegd als bijlage A.4. behorend bij dit PvE.
2.2.2	b.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van zijn opdracht steeds als "goed huisvader" op te treden. Daarbij is Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het handelen of nalaten te handelen van de voor de uitvoering van de opdracht door hem (direct en indirect, bijvoorbeeld leveranciers en onderaannemers) ingezette personen.
2.2.2	c.	Van medewerkers van de gemeente Amsterdam maar ook van Opdrachtnemers van de gemeente geldt dat voor medewerkers met een publieke functie zoals parkeerhandhavers en parkeerdienstverleners in het bijzonder voorbeeldgedrag wenselijk is. Dit betekent dat van hen wordt verwacht dat integriteit en risicobeheersing hoog in het vaandel staan. Opdrachtnemer dient haar bedrijfsprocessen hier op in te richten en personeel actief aan te sturen.

2.2.2	d.	Opdrachtnemer onderhoudt een actuele risicoanalyse. In deze risicoanalyse zijn minimaal de volgende elementen uitgewerkt: ▪ Inventarisatie en analyse van de risico's; ▪ Koppeling van risico's aan werkzaamheden en risico-eigenaren; ▪ Kwantificering van de risico's; ▪ Vast te stellen en te treffen beheersmaatregelen; ▪ Evaluatie van de beheersmaatregelen na uitvoering.
2.2.2	e.	Opdrachtnemer dient zijn bedrijfsprocessen dusdanig in te richten dat risico's van fraude en andere integriteitsschendingen worden geminimaliseerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een screening uit te laten voeren op grond van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Bibob).
2.2.2	f.	Teneinde fraude en andersoortige malversaties binnen de eigen organisatie van Opdrachtnemer te voorkomen dient Opdrachtnemer bij het aanstellen van personeel een screening uit te voeren. Opdrachtnemer is derhalve verplicht om van het personeel dat binnen het contract werkzaamheden verricht op straat (openbare ruimte), en/of toegang heeft tot databases met gegevens van de gemeente Amsterdam, en/of toegang heeft tot de parkeerapparatuur, en/of werkzaamheden verricht ten behoeve van mogelijke fraudegevoelige contract-onderdelen zoals wachtlijstbeheer en de geldverwerking, een zogenoemde 'verklaring omtrent gedrag' (VOG) te verlangen (niet ouder dan 3 maanden). Een verklaring omtrent het gedrag (VOG) verklaart of het aan te nemen personeelslid wel of niet bekend is bij Politie (in het antecedentenregister) en Justitie (in het strafregister en de algemene documentatieregisters).
2.2.2	g.	Opdrachtnemer dient in het kader van de waarborging van de integriteit van handelen te allen tijde rekening te houden met de bepalingen in relatie tot het beginsel van behoorlijkheid uit de AVG. Dit beginsel staat in artikel 5 lid 1 a AVG. Hiermee wordt beoogd dat Opdrachtnemer zorg draagt voor het in overeenstemming zijn van informatie met de werkelijkheid (informatie is juist, volledig en actueel). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor goed beheer van bevoegdheden en mogelijkheden tot muteren, toevoegen, of vernietigen van gegevens voor een gedefinieerde groep gerechtigden.
2.2.2	h.	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren van schade t.g.v. fraude en andere integriteitsschendingen. Hij kan hiervoor een verzekering tegen fraude, diefstal etc. afsluiten.

2.2.2	i.	Een Verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. Zie bijlage VII bij de Overeenkomst. Nota Bene. Gelet op recente ontwikkelingen in de rechtspraak kan het zijn dat de relatie tussen verwerkersverantwoordelijk en verwerker in de toekomst juridisch moet worden herzien. Directe aanleiding kan zijn: intern (voortschrijdend inzicht), onderzoek Autoriteit Persoonsgegevens of uitspraak van de rechter. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn beide verantwoordelijk voor deze herziening.
2.2.2	j.	Opdrachtnemer dient te werken met wisselende teams bij kwetsbare en fraudegevoelige bedrijfsprocessen.
2.2.2	k.	Opdrachtnemer stelt een compliance officer aan die verantwoordelijk is voor de naleving van de geldende wet- en regelgeving. De compliance officer ziet er tevens op toe dat gewerkt wordt volgens de door Opdrachtnemer zelf opgestelde normen en regels en bewaakt de integriteit binnen de organisatie.
2.2.2	l.	Een "klokkenluidersregeling", welke bij de start van de opdracht aan Opdrachtgever ter beschikking zal worden gesteld is van toepassing.
2.2.2	m.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een onafhankelijke vertrouwenspersoon.
2.2.2	n.	Opdrachtnemer dient het "4-ogen principe" bij kwetsbare en fraudegevoelige bedrijfsprocessen toe te passen.
2.2.2	o.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij een bedrijfscultuur creëert waarbij medewerkers elkaar aanspreken op elkaars functioneren (mutual sustainability).

2.2.2	p.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de integriteit van zijn bedrijfsprocessen dusdanig inricht en waarborgt dat fraude en risico's zo veel mogelijk worden voorkomen en hierop adequaat te handelen. Risico's (niet uitputtend) die daarbij bijzonder de aandacht hebben zijn: 1. Toegang tot vertrouwelijke gegevens: lekken van informatie (privacyschending) en bewust foutief aanpassen van informatie van bewoners en bedrijven (fraude, corruptie, verdraaien van informatie). 2. Achterwege laten van een naheffingsaanslag/aankondiging van beschikking dan wel ten onrechte overgaan tot het opleggen (fraude, corruptie). 3. Overdragen naheffingsaanslagen/aankondiging van beschikking: onterecht niet volledig overdragen/uit procedure nemen van een naar Belastingen door te sturen constatering/opgelegde naheffingsaanslag/ aankondiging van beschikking (fraude, corruptie). 4. Ten onrechte doorgeven van onjuiste informatie en rapportage aan de betreffende afdeling/onderaannemer van Opdrachtgever die belast is met de afhandeling van bezwaar en beroep van opgelegde naheffingsaanslagen. 5. Ten onrechte doorgeven van onjuiste informatie en rapportage aan de politie/ CJIB/Openbaar Ministerie/Pers en andere media/ gemeentebestuur e.d. 6. Toegang tot garages/gebieden weigeren dan wel ten onrechte toelaten. 7. Verstrekking vergunningen en overige parkeerproducten in strijd met wet- en regelgeving (weigeren, of 'om niet' verstrekken). 8. Toegang tot financiële infrastructuur: ongeoorloofd wegnemen van geld (diefstal) en sprake van frauduleuze betalingen door bijvoorbeeld het doorboeken van parkeeropbrengsten vanaf de rekening van gemeente Amsterdam. 9. Misbruiken van beslissingsbevoegdheden bij onder andere ingediende klachten (corruptie, fraude), ook ten gen gunste van eigen belang. 10. Bewust foutief doorgeven van informatie aan bewoners, ondernemers, bedrijven en andere belanghebbenden (fraude, corruptie, verdraaien van informatie). 11. Verstrekken van (camera)beelden aan derden (zoals pers, media) zonder nadrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever.

2.2.2	q.	In situaties waarin sprake is van in eis 2.2.2 p. benoemde risico's dient Opdrachtnemer: 1. Proactief de gevolgen te beperken; 2. Opdrachtgever direct volledig te informeren; 3. Met Opdrachtgever in overleg te gaan over hoe eventuele publiciteit in de pers wordt gekanaliseerd (bepaling woordvoering, opstelling woordvoeringslijn); 4. Passende maatregelen te treffen ten aanzien van de betreffende medewerker(s); 5. Passende maatregelen te treffen om herhaling te voorkomen en Opdrachtgever hierover te informeren; 6. Eventuele schade op een correcte wijze af te wikkelen, en; 7. Zo nodig, na afstemming met Opdrachtgever, aangifte te doen.
2.2.2	r.	De in dit Programma van Eisen gestelde eisen aan de organisatie gelden niet alleen voor Opdrachtnemer maar ook voor diens eventuele onderaannemers.

2.2.3 Klachtenregeling

Eis		Omschrijving
2.2.3	a.	Opdrachtnemer dient klachten af te handelen conform de 'Klachtenregeling gemeente Amsterdam' (bijlage A.5.) en daarbij gebruik te maken van het klachtenafhandelingssysteem 'SMILE' (of een eventuele opvolger van dat systeem) van Opdrachtgever. Opdrachtnemer krijgt hiertoe een inlogaccount via het ADW- account van de gemeente Amsterdam ter beschikking gesteld. Zie bijlage H.2. voor een beschrijving van het SMILE-systeem.
2.2.3	b.	Opdrachtnemer dient conform de 'Klachtenregeling gemeente Amsterdam' en de 'Servicecode Gemeente Amsterdam' (https://www.amsterdam.nl/contact/servicecode/) binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht een eerste (telefonisch) contact met de klager te hebben om zo mogelijk een gewenste oplossing te bespreken.
2.2.3	c.	Als onderdeel van de klachtenregeling dient Opdrachtnemer een klachtencoördinator aan te wijzen, die o.a. zitting neemt in het maandelijkse overleg via het Platform Klachtencoördinatie. Platform Klachtencoördinatie is het samenwerkingsverband van alle gemeentelijke klachtencoördinatoren (waaronder de klachtencoördinator van directie Parkeren en Opdrachtnemer) en fungeert als kennispodium en adviesorgaan.

2.2.3	d.	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat bij de afhandeling van klachten de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) wordt toegepast zodat processen blijvend verder worden verbeterd en herhaalklachten zo veel mogelijk worden voorkomen.
2.2.3	e.	Indien sprake is van een klacht over het eerstelijns klantcontact van DVL of in geval van bejegeningsklachten, dient Opdrachtnemer DVL per ommegaande op de hoogte te stellen, zodat gespreksdata nog beschikbaar zijn en de betreffende medewerker kan aangeven hoe het gesprek is verlopen.
2.2.3	f.	Opdrachtnemer rapporteert maandelijks aan Opdrachtgever over de volgende elementen: ▪ het aantal klachten; ▪ de aard van de klachten; ▪ de afhandeling van klachten inclusief de gehanteerde termijnen; ▪ suggesties om de gerapporteerde klachten in de toekomst te voorkomen; ▪ Bejegening klachten dienen separaat te worden opgenomen in de rapportage.
2.2.3	g.	Op verzoek van Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer nadere toelichting gegeven op de klacht en de afhandelingsprocedure.

2.2.4 Werkprocessen

Eis		Omschrijving
2.2.4	a.	Opdrachtnemer dient een volledige beschrijving op te stellen van alle voor de uitvoering van de opdracht relevante werkprocessen.
2.2.4	b.	De beschrijving dient niet alleen de interne relevante werkprocessen te bevatten maar ook alle werkprocessen die Opdrachtnemer uitvoert ten behoeve van of samen met de partners binnen de parkeerketen.
2.2.4	c.	De beschrijving van de werkprocessen dient binnen 12 maanden na start van de opdracht beschikbaar te zijn.
2.2.4	d.	Opdrachtnemer actualiseert jaarlijks en waar nodig de beschrijving van de beschreven werkprocessen, waarover vooraf afstemming plaatsvindt met betrokken (gemeentelijke) ketenpartners.

2.2.4	e.	Opdrachtnemer stelt jaarlijks, en in geval Opdrachtgever daar tussentijds om vraagt, de meest actuele beschrijving van de werkprocessen ter beschikking aan Opdrachtgever.

2.3 Personeel

2.3.1 Algemeen

Eis		Omschrijving
2.3.1	a.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst zorg te dragen voor de beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerde personele capaciteit met een voldoende deskundig niveau en competenties voor alle taken die onderdeel uitmaken van de opdracht.
2.3.1	b.	Invulling geven aan eis 2.3.1 a. impliceert ook dat Opdrachtnemer zorgt voor adequate opleiding en training van het personeel dat zal worden ingezet voor het uitvoeren van deze opdracht zodat hun kennis en vaardigheden steeds actueel zijn en blijven.
2.3.1	c.	Opdrachtnemer dient gedurende de Opdracht aan Opdrachtgever transparant inzicht te geven in de diverse functieprofielen van het personeel met betrekking tot deze opdracht evenals de daarbij behorende sleutelfiguren waar Opdrachtgever mee in contact staat inclusief e-mailadressen en mobiele telefoonnummers. Dit overzicht dient telkens bij wijzigingen te worden geactualiseerd en aan Opdrachtgever ter informatie te worden gestuurd.
2.3.1	d.	Van al het in te zetten personeel dat in contact staat met medewerkers van Opdrachtgever wordt verwacht dat zij de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen (spreken, lezen en schrijven). Bij functionarissen die vanuit hun taak direct contact hebben met het publiek geldt dat zij eveneens de Engelse taal machtig zijn in woord en in geschrift.
2.3.1	e.	Het door de Opdrachtnemer in te zetten personeel dient goed te zijn ingevoerd in de Amsterdamse situatie. De Amsterdamse gedragscode en servicecode dienen te worden gevolgd. Zie tevens bijlage A.6. en https://www.amsterdam.nl/contact/servicecode/.

2.3.1	f.	Opdrachtnemer dient parkeercontroleurs en overige medewerkers die vanuit hun functie contact hebben met de parkeerder te voorzien van representatieve uniforme bedrijfskleding die aan alle relevante Arbo-eisen voldoet en herkenbaar is voor de BOB als zijnde handhavers namens de Gemeente Amsterdam. Het ontwerp van de uniformen dient voorafgaand aan de invoering ter goedkeuring te worden voorgelegd aan Opdrachtgever.
2.3.1	g.	Parkeercontroleurs en onderhoudsmonteurs dienen tijdens hun werkzaamheden een legitimatiebewijs bij zich te dragen waaruit blijkt dat zij voor Opdrachtnemer werkzaam zijn en in mandaat van de gemeente Amsterdam werkzaamheden uitvoeren in het kader van de onderhavige opdracht. Deze bepaling geldt tevens voor uitzendkrachten en anderszins ingeleende medewerkers.
2.3.1	h.	Opdrachtnemer zorgt voor de tijdige aanvraag van mandatering bij het bevoegd gezag in Amsterdam voor het in te zetten personeel. Dit betekent nadrukkelijk ook dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever melding moet maken van personeelsmutaties zoals wijziging in de VOG, indiensttreding, functiewijziging en uitdiensttreding voor zover relevant voor de Opdracht. Deze bepaling geldt tevens voor uitzendkrachten en anderszins ingeleende medewerkers.
2.3.1	i.	In het kader van de onderhavige opdracht is het Opdrachtnemer enkel toegestaan om personeel in te zetten voor de uitvoering van deze opdracht dat volledig bevoegd en gemandateerd is voor de uitvoering van die taken waarvoor dat is vereist. Zo mag alleen volledig gemandateerd personeel (fiscale) parkeercontrole uitvoeren en (indien daadwerkelijk een vooraankondiging NHA onder de ruitenwisser wordt geplaatst, overige NHA's worden formeel door Belastingen opgelegd) naheffingsaanslagen opleggen en bezwaren en beroepen afhandelen. Dergelijke bepalingen gelden ook voor personeel dat inzage heeft in (delen van) (gemeentelijke) basisregistraties, zoals de Basis Registratie Personen (BRP) en het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, en verantwoordelijk is voor de vergunningenadministratie. Indien Opdrachtnemer verzuimt te zorgen voor de tijdige aanmelding van personeel en overdracht van persoonsgegevens, waardoor bijvoorbeeld de situatie zou kunnen ontstaan dat parkeercontroleurs en andere betrokken medewerkers niet beschikken over de juiste mandatering vanuit het bevoegd gezag, is inzet van het betreffende personeel niet toegestaan.

		Opdrachtnemer dient hierbij rekening te houden dat de autorisatieprocedure voor bijvoorbeeld toegang tot de BRP een lange doorloop kent. Tevens geldt dat indien Opdrachtnemer desondanks toch besluit niet volledig bevoegd en gemandateerd personeel in te zetten, Opdrachtnemer volledig aansprakelijk is voor de ontstane opbrengstenderving, gemaakte kosten en geleden (imago)schade. Deze bepaling geldt tevens voor uitzendkrachten en anderszins ingeleende medewerkers.
2.3.1	j.	Opdrachtnemer dient minimaal eens per 2 jaar voor eigen rekening door een externe partij een geanonimiseerd medewerkerstevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren onder de eigen medewerkers. Resultaten van het onderzoek en eventuele vervolgacties dienen gedeeld te worden met de Opdrachtgever.
2.3.1	k.	Rapportage personeel: de omvang van het personeelsbestand, het verloop, verhouding vast personeel en inhuur, aanwezigheid van de ervaring van het in de afgelopen periode ingezette personeel.
2.3.1	l.	Opdrachtnemer dient bij de start van de implementatieperiode aan Opdrachtgever inzicht te geven in de diverse functieprofielen van de medewerkers met betrekking tot deze opdracht evenals de daarbij behorende sleutelfiguren inclusief e-mailadressen en mobiele telefoonnummers. Dit overzicht dient telkens bij wijzigingen te worden geactualiseerd en ter informatie aan Opdrachtgever te worden gestuurd.
2.3.1	m.	Parkeercontroleurs dienen minimaal te voldoen aan het competentieprofiel zoals opgesteld in de richtlijn parkeercontrole (publicatie 176) van CROW. Verder geldt dat de parkeercontroleur de opleiding en het examen parkeercontroleur (CROW-brochure "Opleidings- en exameneisen parkeercontroleur") met positief resultaat heeft afgelegd dan wel het diploma binnen 6 maanden, na zijn aanstelling zal hebben behaald. Parkeercontroleurs die overkomen van de zittende dienstverlener zijn van deze eis uitgezonderd.
2.3.1	n.	Monteurs/onderhoudsmedewerkers dienen minimaal over een technisch MBO werk- en denkniveau (elektrotechniek, ICT, elektronica, datacommunicatie etc.) te beschikken.

2.3.1	o.	Monteurs/onderhoudsmedewerkers dienen een productopleiding bij de leverancier(s) van de parkeerautomaten met goed gevolg afgelegd te hebben, alvorens zij onderhoud mogen verrichten aan de parkeerautomaten. Deze opleiding dient door de leveranciers van de parkeerautomaten verzorgd te worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het regelen van deze opleidingen en draagt ook alle kosten hiervoor. Personeel dat overkomt van de zittende dienstverlener is van deze eis uitgezonderd omdat deze medewerkers al beschikken over de productopleiding van de leverancier van de parkeerautomaten. Indien Opdrachtnemer beschikt over personeel met een 'train the trainer' opleiding dan kan dit personeel intern de trainingen verzorgen.
2.3.1	p.	In het geval van ontwikkeling van de functie-eisen draagt Opdrachtnemer zorg voor tijdige bijscholing van de (onderhouds)medewerkers.

2.3.2 Overname personeel

Opdrachtnemer zal de medewerkers van de huidige dienstverlener Egis Parking Services (EPS) die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht in Amsterdam overnemen op basis van de Wet overgang van onderneming of op basis van de Cao Particuliere beveiliging. Zie bijlagen G. voor meer informatie inzake huidige medewerkers die in aanmerking komen voor overname.

Eis		Omschrijving
2.3.2	a.	De artikelen 7:662 e.v. van het Burgerlijk Wetboek zijn van toepassing.
2.3.2	b.	Medewerkers die werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst met EPS zullen op de overgangsdatum (beoogd 1 januari 2024) van rechtswege in dienst treden bij de organisatie van Opdrachtnemer.
2.3.2	c.	De rechten en verplichtingen die voor EPS voortvloeien uit de arbeidsovereenkomsten van de medewerkers zullen op de overgangsdatum overgaan op Opdrachtnemer.
2.3.2	d.	Gedurende het eerste contractjaar zal Opdrachtnemer geen reorganisatie doorvoeren die tot gevolg heeft dat oud-EPS medewerkers boventallig raken.
2.3.2	e.	Opdrachtnemer mag de standplaats voor de werkzaamheden van de overgenomen medewerkers van EPS gedurende het eerste contractjaar niet zonder uitdrukkelijke toestemming van de medewerker naar een locatie buiten Amsterdam verplaatsen.

2.3.2	f.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever ieder kwartaal een geactualiseerde personeelslijst te overleggen die alle gegevens bevat die noodzakelijk zijn om bovenstaande beoordeling door Opdrachtgever mogelijk te maken.
2.3.2	g.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever op de hoogte te houden over de naleving van afspraken inzake overgang van onderneming.
2.3.2	h.	De dan vigerende CAO particuliere beveiliging is van toepassing op overname personeel en bevat hiertoe specifieke bepalingen.

2.4 Samenwerking

Gemeente Amsterdam is van mening dat voor goed opdrachtnemerschap ook goed opdrachtgeverschap en samenwerking met de verschillende ketenpartners een vereiste is. De gemeente Amsterdam wil de onderlinge samenwerking verbeteren door o.a. van elkaar te leren. Duidelijke afspraken maken en nakomen en goede communicatie tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever (directie Parkeren) en de ketenpartners is essentieel voor een goede, duurzame en optimale samenwerking.

Voor de inrichting van de samenwerking binnen de parkeerketen maakt Opdrachtgever onderscheid naar vijf aandachtsgebieden:

1. Regie dienstverlening (met de 3 hoofdbestanddelen uit deze opdracht);
2. Ketensamenwerking (met 4 ketenpartners);
3. Projecten en portfoliomanagement;
4. Contractmanagement;
5. ICT.

Met een verdeling naar:

- Strategische samenwerking
- Tactische samenwerking;
- Operationele samenwerking (waaronder incidentmanagement, operationeel management en uitvoering).

De uitvoering (en indien nodig) samenwerking op **operationeel niveau** is belegd bij Opdrachtnemer. Dit betreft het op dagelijkse basis realiseren van de dienstverlening en het operationeel management (plannen en organiseren). Speciale aandacht is er voor het coördineren en organiseren van het incidentmanagement op met name het gebied van ICT.

De samenwerking is het meest intensief op het **tactisch niveau** gericht op de middellange termijn. Hier is in de samenwerking ook een belangrijke rol weggelegd voor de regie door de directie Parkeren. Het betreft het monitoren van prestaties, het initiëren van veranderingen en projecten, innoveren en verbeteren, het vergroten van efficiency en effectiviteit in de keten, het beheersen van risico's en benutten van kansen, escalatie van terugkerende verstoringen en het actueel houden van afspraken.

Bij Opdrachtgever zijn hiervoor rollen ingericht met aanspreekpunten voor de drie hoofdbestanddelen, de ketenmanager, de portfoliomanager en de contractmanager. Deze worden ondersteund door diverse materiedeskundigen. Denk aan klachten, communicatie, financiën, bezwaren, et cetera. Voor de directe inhoudelijke afstemming over werkwijzen is ook sprake van directe afstemming van materiedeskundigen met operationeel management bij de Opdrachtnemer.

Bij de vier interne ketenpartners zijn op tactisch niveau specifieke rollen aanwezig gericht op de samenwerking met Opdrachtnemer. Daarnaast zal ook regelmatig afstemming plaatsvinden op operationeel niveau.

Het strategisch niveau is belegd bij senior management en directie en geeft richting, bepaalt doelstellingen en geeft kaders en prioriteiten.

Hierbij worden de volgende minimale eisen gesteld:

Eis		Omschrijving
2.4	a.	Door Opdrachtnemer dienen vaste aanspreekpunten te worden aangesteld met kennis van zaken over het betreffende onderwerp/thema. Deze aanspreekpunten dienen gemachtigd te zijn om op tactisch niveau met de gemeentelijk aangewezen contactpersonen af te stemmen. Tevens dienen zij besluiten te kunnen (laten) nemen op tactisch niveau. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate vervanging van vaste aanspreekpunten zodat Opdrachtnemer te allen tijde bereikbaar is.
2.4	b.	Opdrachtnemer borgt een goede communicatie en zorgt dat deze via de juiste lijnen verloopt.
2.4	c.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beleggen van de verschillende overleggen op operationeel, tactisch en strategisch niveau zoals hieronder beschreven: ▪ Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen de agenda van de overleggen gezamenlijk op. ▪ Overleg op ad-hoc basis vindt plaats zo vaak als dit voor een goede uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. Opdrachtnemer stelt van ieder overleg een actie- en besluitenlijst op en biedt dit binnen 3 werkdagen na een overleg ter goedkeuring aan Opdrachtgever aan.

2.4	d.	Onder **regie dienstverlening** stelt Opdrachtnemer de volgende aanspreekpunten aan: ▪ een hoofdaanspreekpunt voor elk van de drie hoofdbestanddelen ▪ aanspreekpunten voor diverse materiedeskundigen bij Opdrachtgever. Denk aan klachten, communicatie, parkeergelden, data, bezwaren en beroepen, werkwijze coulancebezwaren, naheffingen, restituties, gehandicaptenvergunningen, bezwaren en beroepen vergunningen, klantcontact, privacy & security et cetera. Hiertoe worden door Opdrachtnemer de volgende overleggen georganiseerd: 1. Een operationeel/tactisch afstemmingsoverleg per hoofdbestanddeel. Hierin worden prestaties, verstoringen, inhoudelijke projecten, wijzigingen en rapportages besproken. Frequentie: maandelijks. 2. Een Optimalisatie-overleg per hoofdbestanddeel waar Opdrachtnemer aan de hand van de Halfjaarrapportage Optimalisatie een uitgebreid evaluatiemoment organiseert waarin tevens over de verwachtingen van de komende periode wordt gesproken. Hierbij zijn naast het aanspreekpunt voor een hoofdbestanddeel ook de contractmanager, ketenmanager en materiedeskundigen betrokken. Frequentie: tweemaal per jaar. 3. Een juridisch overleg gericht op het afstemmen van juridische werkwijzen met betrekking tot onder andere bezwaren. Frequentie: elk kwartaal. 4. Een 360 graden klantsessie waarbij met een brede selectie vertegenwoordigers van Opdrachtgever vanuit verschillende aandachtsgebieden en disciplines gezamenlijk gekeken wordt naar de klantreis. Daarbij worden beschikbare klantdata besproken. Frequentie: tweemaal per jaar. 5. Strategisch overleg tussen manager Straatparkeren en directie Opdrachtnemer. Frequentie: maandelijks. 6. Met de materiedeskundigen is in de meeste gevallen geen structureel overleg aanwezig, maar vindt op ad hoc basis afstemming plaats. Opdrachtgever organiseert de volgende overleggen waarbij Opdrachtnemer aanwezig dient te zijn: 7. Werkgroep Wet- en regelgeving Parkeren (WWRP). Dit overleg is gericht op wijzigingen in wet- en regelgeving. Frequentie naar behoefte, circa vijfmaal per jaar.

2.4	e.	Opdrachtgever zal zorgdragen voor zakelijk en resultaatgerichte invulling van de ketensamenwerking. Hieronder wordt verstaan: ▪ Goede beschikbaarheid van deskundige medewerkers die ook zelf proactief en probleemoplossend kunnen meedenken met de andere partijen binnen de fiscale parkeerketen; ▪ Proactief initiëren van voorstellen ten behoeve van de verbetering van de keten richting desbetreffende ketenpartner en Opdrachtgever, waarbij de BOB centraal staat; ▪ Zorgdragen voor het aanwezig zijn van aanspreekpunten (op de verschillende niveaus) voor de verschillende ketenpartners en Opdrachtgever; ▪ Bijdragen leveren aan een jaarplan, waarin de doelstellingen en activiteiten voor het komende jaar worden vastgelegd, dat elk jaar door de ketenpartners in samenwerking met de Opdrachtgever wordt opgesteld. Hiertoe worden door Opdrachtnemer de volgende overleggen georganiseerd met het zwaartepunt op het onderwerp handhaving: 1. Tactisch overleg: gericht op operationele en tactische zaken die effect hebben binnen de keten met Belastingen, Parkeren, THOR en Opdrachtnemer. Frequentie: eenmaal per 2 of 3 weken. 2. Strategisch overleg met Belastingen, Parkeren en Opdrachtnemer. Frequentie: eens per kwartaal. 3. Data-overleg NHA's: gericht op rondrekening NHA-data met data-analisten van Belastingen, Parkeren en Opdrachtnemer. Frequentie: eens per kwartaal. 4. Incidentenoverleg met Belastingen, Parkeren en Opdrachtnemer. Ad hoc. Door Opdrachtnemer dienen de volgende overleggen te worden georganiseerd met het zwaartepunt op het onderwerp publieksdienstverlening: 5. Operationeel signaleringsoverleg callcenter met Dienstverlening, Parkeren en Opdrachtnemer. Frequentie: wekelijks. 6. Operationeel signaleringsoverleg Stadsloketten met Dienstverlening, Parkeren en Opdrachtnemer. Frequentie: wekelijks. 7. Tactisch overleg met Dienstverlening, Parkeren en Opdrachtnemer: gericht op Operationele en Tactische zaken die effect hebben binnen de keten, verbetervoorstellen voor het proces tussen de ketenpartners, voortgang incidenten en dashboard. Frequentie: eenmaal per 2 of 3 weken 8. Bilateraal overleg met verbetermanagers Dienstverlening en Opdrachtnemer. Frequentie: wekelijks. 9. Klachtenoverleg: gericht op bespreken van casussen en kennisdeling tussen klachtencoördinators. Frequentie: viermaal per jaar.

2.4	f.	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor zakelijk en resultaatgericht **projecten- en portfoliomanagement**, waaronder wordt verstaan goede beschikbaarheid van deskundige medewerkers op het gebied van projectmanagement. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: ▪ Het leveren van voldoende capaciteit om de diverse projecten en changes te kunnen begeleiden en tijdig te kunnen implementeren; ▪ Proactief signaleren en benoemen van (potentiële) projecten en changes inclusief het inschatten van de verwachte doorlooptijd voor de implementatie; ▪ Het genereren van een rapportage waarin de stand van zaken van de lopende projecten en de verwachte projecten inzichtelijk wordt gemaakt, mede gelet op verwachte doorlooptijden en eventuele extra kosten. De rapportage dient voor elk overleg gedeeld te worden met de Opdrachtgever. Hiertoe wordt door Opdrachtnemer het volgende overleg georganiseerd: 1. Tactisch portfolio-overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In dit overleg wordt de stand van zaken rondom de diverse projecten besproken. Frequentie: maandelijks. Opdrachtgever organiseert het volgende overleg waarbij Opdrachtnemer aanwezig dient te zijn: 2. Operationeel implementatieoverleg met 5.1,2,e en 5.1,2,e gericht op planning uitvoering beleidswijzigingen. Frequentie: maandelijks.
2.4	g.	Opdrachtgever zal zorgdragen voor zakelijk en resultaatgericht **contractmanagement**, waaronder wordt verstaan: ▪ Goede beschikbaarheid van deskundige medewerkers die ook zelf proactief en probleemoplossend kunnen meedenken met de andere partijen binnen de fiscale parkeerketen; ▪ Tijdige reacties op rapportages; ▪ Proactief signaleren en benoemen van (potentiële) knelpunten, inclusief mogelijke oplossingen, richting Opdrachtnemer; ▪ Consistentie in de regie van de Opdracht; ▪ Opdrachtnemer zorgt voor een vast aanspreekpunt voor contractzaken met een focus op prestatiemonitoring van de KPI's en andere verplichtingen, financiën, onduidelijkheden, hiaten en gewenste wijzigingen van contracten en het oplossen van issues.

		Hiertoe worden door Opdrachtgever de volgende overleggen georganiseerd waar Opdrachtnemer aan dient deel te nemen: 1. Contractmanagementoverleg tussen het vaste aanspreekpunt Opdrachtnemer en contractmanager Opdrachtgever. Frequentie: wekelijks. 2. Contractevaluatie: in het laatste kwartaal van jaar 2, 4 en 6 organiseert Opdrachtnemer in overleg met de contactmanager een uitgebreide contractevaluatie (zie ook KPI 10 van het PMM).
2.4	**h.**	Ten aanzien van ICT zorgt Opdrachtnemer voor een service-organisatie bestaande uit in ieder geval de volgende diensten: ▪ Een aanspreekpunt ten aanzien van service delivery; ▪ Functioneel beheer; ▪ Een terzake deskundige service desk **gericht op het leveren van eerstelijns support** van software-oplossingen van de Opdrachtnemer. Minimale openingstijden van deze servicedesk zijn van 09.00 tot 17.00uur, van maandag tot en met vrijdag. ▪ Een terzake deskundige service desk gericht op het coördineren van incidenten: **gericht op het aannemen van meldingen van incidenten**, registreren van incidenten, classificeren, prioriteren, stellen eerste diagnose, functionele escalatie/informeren relevante stakeholders, monitoring van de voortgang, et cetera. Minimale openingstijden van deze servicedesk zijn van 08.00 tot 19.00 uur van maandag tot en met zondag.
2.4	i.	Tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en ketenpartners worden werkafspraken gemaakt over woordvoeringslijnen. Uitgangspunt daarbij is dat contacten met de media, politiek en bestuur in het kader van deze opdracht uitsluitend verlopen via Opdrachtgever tenzij anders is afgesproken.
2.4	j.	Opdrachtnemer zorgt voor contactpunten voor het indienen van: ▪ Serviceverzoeken met betrekking tot de lopende dienstverlening. Denk daarbij aan het opvragen van bijvoorbeeld fotomateriaal voor de behandeling van beroepen tegen beschikkingen foutparkeren (zoals stilstaan op de stoep), verzoeken om informatie of data, restitutieverzoeken, WOO-verzoeken etc. ▪ Changeverzoeken met betrekking tot inhoudelijke wijzigingen van werkwijzen. Denk daarbij aan tijdelijke aanpassingen in handhaving, aanpassingen van de werkwijze tegemoetkomingsregelingen etc. ▪ Projectverzoeken van nieuwe wensen en verzoeken waar aan de zijde van Opdrachtnemer een centraal aanspreekpunt is voor de coördinatie en planning van langer lopende, complexere projecten waar meerdere disciplines voor nodig zijn.

		Opdrachtnemer zorgt voor het registreren, classificeren, prioriteren, terugkoppelen planning en status, uitvoeren en afsluiten van bovenstaande verzoeken. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks de gerealiseerde afhandeltijden.
2.4	k.	Op ad hoc basis dient (telefonisch/e-mail/persoonlijk) overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer, ketenpartners en/of de medewerker die namens de gemeente Amsterdam optreedt als Opdrachtgever/regievoerder in geval van bijvoorbeeld spoedeisende zaken. Ook andere overlegvormen met bijvoorbeeld de politie in het geval van calamiteiten en/of bij evenementen kunnen voorkomen. Opdrachtnemer is in al deze situaties te allen tijde bereikbaar, al dan niet via de organisatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstrekt hiervoor de naam en telefoonnummer (24/7) van de betreffende functionaris en diens vervanger.
2.4	l.	Opdrachtnemer zorgt dat Opdrachtgever altijd over een actueel organogram beschikt met actuele contactpersonen, de bijbehorende telefoonnummers en e-mailadressen. Dit geldt eveneens voor periodes waarbij contactpersonen (tijdelijk) niet bereikbaar zijn.
2.4	m.	Opdrachtgever garandeert dat bij calamiteiten een contactpersoon (met kennis van het contract en de uitvoering van de Opdracht) te allen tijde telefonisch bereikbaar is.
2.4	n.	Opdrachtnemer is verplicht om wijzigingen, verstoringen en calamiteiten die gevolgen hebben voor bewoners, ondernemers en bezoekers direct te melden aan DVL, zodat het CCA direct over de juiste informatie beschikt en zo nodig informatie op de website van de gemeente Amsterdam kan worden geplaatst.
2.4	o.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zodra een calamiteit optreedt bereikbaar en beschikbaar is om snel te schakelen om de calamiteit op te vangen en beheersmaatregelen te nemen.
2.4	p.	Van Opdrachtnemer wordt geëist dat deze, indien wordt gewerkt met eventuele onderaannemers, alle eisen die door Opdrachtgever worden gesteld aan personeel van Opdrachtnemer in het kader van deze opdracht, ook één op één wordt vereist van eventuele onderaannemers en diens personeel.

2.5 Inning en administratie van parkeeropbrengsten

De gemeente Amsterdam ontvangt per jaar ruim € 5.1.2.b miljoen aan parkeergelden fiscaal parkeren (realisatie 2022). Deze inkomsten worden onderscheiden naar inkomsten uit straatparkeren (belparkeren en parkeerautomaten), vergunningen en naheffingsaanslagen. Van Opdrachtnemer wordt geëist dat deze namens Opdrachtgever uitvoering zal geven aan de inning en administratie van de opbrengsten uit hoofde van straatparkeren en vergunningen.

Ten behoeve hiervan is een (financiële) infrastructuur beschikbaar die voor het grootste gedeelte in eigendom c.q. beheer van de gemeente is:

- De parkeerautomaten en bijbehorende contracten zijn eigendom van de gemeente.
- Het contract voor belparkeren loopt via de coöperatie SHPV. De coöperatie is daarbij contracthouder met de belparkeerproviders.
- Ontvangen parkeergelden mogen enkel binnenkomen op bankrekeningen die eigendom zijn van de gemeente Amsterdam (zogenaamde derdenrekeningen). Opdrachtnemer wordt gemachtigd voor de dagelijkse beheershandelingen op deze rekeningen.
- De pin- en creditcardcontracten voor de betaalterminals in de parkeerautomaten en Stadsloketten (ten behoeve van het betalen van een vergunning en parkeerproduct) en die ten behoeve van de inning van wielklemmen zijn eveneens door de gemeente afgesloten en Opdrachtnemer wordt gemachtigd voor de dagelijkse beheershandelingen.
- De contracten met CPSP('s) voor de verwerking van online betalingen (iDEAL en Creditcard) worden door de gemeente Amsterdam afgesloten en de uitvoerder wordt gemachtigd voor de dagelijkse beheershandelingen.
- De huidige ICT-systemen voor vergunningen en parkeerproducten staan tot uiterlijk 31 december 2025 ter beschikking van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is na deze periode, of zoveel eerder indien gebruik wordt gemaakt van een eigen oplossing c.q. informatievoorziening (applicatie) voor de Vergunningenadministratie, verantwoordelijk voor het realiseren van de juiste financiële infrastructuur die aansluit bij de eisen als gesteld in dit Programma van Eisen.
- Inning NHA's inclusief gelden klemmen en slepen geschiedt via de gemeentelijke ketenpartners Belastingen en THOR en lopen derhalve niet via de door Opdrachtnemer te voeren parkeergeldenadministratie.

Bij de inning van en administratie van parkeergelden gelden de volgende eisen:

Eis		Omschrijving
2.5	a.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inning en administratie van de vergunninggelden. De Verordening parkeerbelastingen bevat de tarieven die dienen te worden gehanteerd bij de parkeerproducten, waaronder ook de vergunningen.

2.5	b.	Opdrachtnemer beheerd de gemeentelijke derdenrekeningen inzake de parkeergelden waarop alle parkeergelden dienen te worden gestort. In de huidige situatie wordt om middernacht automatisch het saldo van de bankrekeningen parkeergelden afgeroomd naar de algemene rekening van de gemeente Amsterdam.
2.5	c.	In een aantal situaties worden gelden niet direct geïnd door Opdrachtnemer maar door gemeentelijke ketenpartners zoals in de situatie dat transacties lopen via de Stadsloketten van DVL. Opdrachtnemer moet met deze partners werkafspraken maken over de afdracht en financiële administratie van dergelijke betalingen naar de gemeentelijke derdenrekeningen in beheer van Opdrachtnemer zodat Opdrachtnemer een volledige financiële rapportage c.q verantwoording kan overleggen.
2.5	d.	Opdrachtnemer zorgt voor de verwerking van alle geïnde parkeergelden, vergezeld van een compleet overzicht van de verschillende bedragen waarbij onderscheid wordt gemaakt naar: ▪ stadsdeel ▪ bron ▪ productsoort Voor al deze zaken geldt dat in de overzichten duidelijkheid dient te worden verschaft over de opbrengsten per maand als ook cumulatief voor het betreffende kalenderjaar.
2.5	e.	De opbrengstenverantwoording parkeergelden over een kalenderjaar wordt tijdig (voor 1 februari van het volgende jaar) ter controle aangeboden aan een door Opdrachtgever aan te wijzen en door Opdrachtnemer te contracteren accountant, zodat de gecontroleerde cijfers in de jaarrekening van de gemeente Amsterdam opgenomen kunnen worden. De kosten voor de accountant zijn voor Opdrachtgever, in geval van een niet goedkeurende accountantsverklaring zijn de kosten voor Opdrachtnemer.
2.5	f.	De onder 2.5. e. genoemde accountantscontrole is gericht op juistheid, volledigheid en tijdigheid van de verantwoorde parkeergelden en restituties e.d. en de rechtmatigheid.
2.5	g.	Opdrachtnemer zal volledige medewerking verlenen aan de werkzaamheden van de aangewezen accountant en deze zo veel als mogelijk faciliteren.
2.5	h.	De accountant kan aan Opdrachtnemer aanvullende instructies geven over de inrichting van de administratie. Opdrachtnemer dient hier verplicht opvolging aan te geven en Opdrachtgever over te informeren.

2.5	i.	Contracten met Distributing Payment Service Provider (DPSP's) ten behoeve van internetkassa's voor bijvoorbeeld de Vergunningenadministratie worden door Opdrachtnemer afgesloten. Voor de verwerking van pin en online betalingen dient Opdrachtnemer te voldoen aan de Amsterdamse modelbepalingen verwerking pin- en onlinebetalingen. Zie bijlage H.3.
2.5	j.	Indien Opdrachtgever wisselt van huisbankier (thans Rabobank, huidige contract loopt tot en met 31 maart 2025) dient Opdrachtnemer aan de overgang hiervan medewerking te verlenen. Eventuele kosten die moeten worden gemaakt voor bijvoorbeeld aanpassingen van betaalterminals in parkeerautomaten en de verwerking van betalingen van parkeervergunningen worden op basis van openboek calculatie verrekend.
2.5	k.	Opdrachtnemer moet het mogelijk maken dat (deel)restitutie van betaalde gelden voor parkeerrechten mogelijk is met inachtneming van de Verordening parkeerbelastingen. (Deel)restitutie kan bijvoorbeeld in de situatie dat: ▪ Een vergunninghouder zijn vergunning opzegt omdat hij verhuist, zijn voertuig verkoopt, of komt te overlijden; ▪ Rechthebbende geen gebruik wenst te maken van Dag-, Week, en Maandkaarten (conform artikel 6 van de Verordening parkeerbelastingen) die nog niet zijn ingegaan/ geactiveerd en waarvan voorafgaand aan de ingangsdatum van wordt afgezien; ▪ Sprake is geweest van een onvolkomenheid in het NPR waardoor bijvoorbeeld via parkeerautomaten en/of belparkeerprovider een niet correct tarief in rekening is gebracht.
2.5	l.	Te veel via parkeerautomaten betaalde gelden worden niet gerestitueerd tenzij sprake is van een situatie waarbij de parkeerder het verkeerde kenteken heeft ingevoerd, onmiddellijk daarna opnieuw heeft betaald voor het juiste kenteken en daardoor twee keer een transactie heeft gedaan of sprake is van een technische storing aan de automaat of een onvolkomenheid in de achterliggende systemen zoals in eis 2.5 k. genoemd of een onvolkomenheid in het NPR.
2.5	m.	Gelden die voor restitutie in aanmerking komen dienen zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee weken te zijn teruggestort.
2.5	n.	Opdrachtnemer voert een financiële administratie ten aanzien van (deel) restituties, waarbij tevens de termijn van maximaal twee weken wordt bewaakt.

2.5	**o.**	Opdrachtnemer levert maandelijks de financiële administratie/rapportage aan in een bewerkbaar Excel formaat (zie als voorbeeld bijlage H.4.).
2.5	p.	Ten aanzien van de door Opdrachtnemer te voeren administratie geldt dat alle financiële transacties tijdig, juist en volledig moeten worden verwerkt: ▪ Tijdig: transacties worden dagelijks en zonder vertragingen verwerkt; ▪ Juist: transacties worden uitgevoerd conform de vigerende verordeningen en worden in de administratie opgenomen zoals ze zijn uitgevoerd; ▪ Volledig: alle transacties die worden uitgevoerd op het gebied van betaald parkeren in Amsterdam worden in de administratie opgenomen. Voor de volledigheid wordt periodiek de aansluiting gemaakt met de SOLL-positie uit de diverse transactieverwerkende systemen.
2.5	q.	Opdrachtnemer wordt geacht risico's op fraude, diefstal, onrechtmatige onttrekkingen en opbrengstenderving voor Opdrachtgever ten aanzien van de parkeeropbrengsten zoveel mogelijk te beperken door de werkprocessen zo robuust en transparant mogelijk in te richten.
2.5	**r.**	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever schadeloos te stellen op het moment dat sprake is fraude en diefstal. Het staat Opdrachtnemer vrij zich tegen dergelijke risico's te verzekeren.
2.5	s.	Opdrachtnemer dient de volgende sub-indeling aan te houden bij het inrichten van de financiële administratie: ▪ Straatparkeren: – Parkeerautomaten; – Belparkeren (via SHPV); – De korting op belparkeren (voor de providers); – Dag-, Week- en Maandkaarten (DWM-kaarten), bezoekerskaarten en ondernemersjaarkaarten; zowel via oplossing c.q. informatievoorziening Vergunningenadministratie als via belserviceproviders); ▪ Inkomsten uit NHA's incl. wielklemmen en fiscale wegsleep; ▪ Vergunningenadministratie: – Parkeervergunningen (per soort); – Kraskaart- en bezoekersvergunningen; – Overige parkeerproducten. ▪ Overige inkomsten en restituties; ▪ Bankkosten van de beheerde rekeningen; ▪ Uitgekeerde subsidie 'langparkeren voor vergunninghouders' (zie paragraaf 4.1.2.4)

2.5	t.	De administratie parkeergelden van Opdrachtnemer is te allen tijde toegankelijk voor een door Opdrachtgever gemachtigde persoon.
2.5	u.	Alle producten voor straatparkeren en vergunningen volgen uit de vigerende verordeningen en kunnen periodiek wijzigen qua tarief, voorwaarden en soort. Opdrachtnemer dient zijn financiële administratie en zijn werkwijze hieraan aan te passen.
2.5	v.	Opdrachtnemer moet de financiële administratie eenvoudig kunnen aanpassen aan nieuwe inzichten en ontwikkelingen op het gebied van parkeren zoals het toevoegen van nieuwe categorieën parkeerproducten en gebieden en financiële administratie aan Opdrachtgeverszijde.
2.5	w.	Alle inkomsten dienen te worden geregistreerd naar automaat en gebied en tariefsoort.
2.5	x.	De verwerking van alle financiële transacties dient volledig traceerbaar te zijn. De details van de financiële administratie dienen tot de wettelijke bewaartermijn van 7 jaar na afsluiting van een boekjaar ten behoeve van controle door de Belastingdienst beschikbaar te blijven conform de Algemene Wet Rijksbelastingen (de zogenaamde fiscale bewaarplicht).
2.5	y.	Afdracht en verantwoording van gelden aan Opdrachtgever geschiedt uiterlijk de tiende (10e) werkdag van de volgende maand.
2.5	z.	Opdrachtgever rekent separaat de kosten van dienstverlening van Opdrachtnemer af met Opdrachtnemer. Deze dienen gescheiden door Opdrachtnemer te worden gefactureerd en worden niet ingehouden op de door Opdrachtnemer af te dragen opbrengsten parkeergelden.

2.6 Beheer ondersteunende contracten ten behoeve van parkeerketen

Opdrachtnemer dient namens Opdrachtgever het dagelijks operationeel beheer over een aantal contracten met derden uit te voeren. Dat zijn contracten die door Opdrachtgever zijn afgesloten met verschillende partijen. De kosten die hun grondslag vinden in de derdencontracten hoeven niet te worden ingeprijsd in het Prijzenformulier en dienen één op één te worden doorbelast aan Opdrachtgever. Gemeente Amsterdam is en blijft contracteigenaar.

Eis		Omschrijving
2.6	**a.**	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van het dagelijks operationeel contractbeheer van de volgende derdencontracten: 1. Contract met de data/telecomprovider voor de online parkeerautomaten (thans T-Mobile); 2. Contract met leverancier parkeerautomaten (thans Scheidt & Bachmann en vanaf medio september 2024 TMC in verband met het automatenbeheersysteem van de parkeerautomaten (thans CWO en na upgrade parkeerautomaten FWO)); 3. Contract met S&B/TMC in verband met ondersteuning bij het derdelijns onderhoud; 4. Contract met S&B/TMC in verband met de licenties voor modems; 5. Contract met S&B/TMC voor de software maintenance van transactieroutering van de betaalterminals in de parkeerautomaten en ten behoeve van wielklembetalingen (Lic Pin en My CCV); 6. Contracten met de paymentprocessor(s) (thans Rabobank (incl. Mastercard en Visa) en Amex) voor het elektronisch betalingsverkeer via de parkeerautomaten en ten behoeve van wielklembetalingen; 7. Contracten met Greenchoice en Liander voor elektriciteitsvoorziening van de parkeerautomaten.
2.6	b.	Opdrachtnemer dient proactief beheer te voeren over deze contracten en te zorgen voor de naleving van de in de betreffende contracten overeengekomen afspraken en daaruit voortvloeiende verplichtingen. Bij een storing of tekortkoming van derden, dient Opdrachtnemer zelf contact op te nemen met de daarvoor verantwoordelijke partij en de Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen.
2.6	**c.**	Bij slepende, omvangrijke of maatschappelijk/politiek gevoelige problemen in het contractbeheer wordt door Opdrachtnemer opgeschaald richting Opdrachtgever. Van Opdrachtnemer wordt echter verwacht dat deze zijn contractmanagement zo organiseert dat dergelijke situaties waar mogelijk worden voorkomen.
2.6	**d.**	Ieder kwartaal dient Opdrachtnemer te rapporteren over het dagelijks operationeel beheer over derdencontracten. Deze rapportage dient te bestaan uit minimaal de volgende elementen: ▪ Contacten met leveranciers en conclusies uit operationele overleggen; ▪ Issuelijsten van uitstaande meldingen bij leveranciers; ▪ Verslaglegging/dossieropbouw indien leveranciers contractuele verplichtingen niet volledig nakomen.

2.6	e.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en tijdig afhandelen van financiële vergoedingen aan derde partijen.

2.7 Huisvesting

Eis		Omschrijving
2.7	a.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het kunnen beschikken over adequate huisvesting. Opdrachtgever stelt geen andere eisen aan deze huisvesting dan welke volgen uit de wettelijke kaders. Ook is Opdrachtnemer vrij in de keuze of hij de backoffice, bureauwerkzaamheden en andere uitvoerende activiteiten op dezelfde locatie huisvest. Opdrachtgever wijst Opdrachtnemer erop, dat alle overleggen en fysieke contacten met Opdrachtgever, maar ook met gemeentelijke ketenpartners plaats zullen vinden in Amsterdam. In onderling overleg kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer fysieke overleggen vervangen door online (bijv. via MS Teams) of hybride (deels via MS Teams en fysiek) overleggen.
2.7	b.	De door Opdrachtnemer gekozen huisvestingslocatie(s) mag/mogen niet van invloed zijn op tijdige aanwezigheid van handhaving tijdens de betaald parkeeruren, het beheer en onderhoud van de parkeerautomaten en de andere activiteiten in het kader van deze opdracht.
2.7	c.	Alle huisvesting waar ten behoeve van deze Opdracht sprake is van opslag van informatie en data welke eigendom is van de gemeente Amsterdam dient adequaat beveiligd te zijn en te zijn voorzien van een beveiligingssysteem met alarmopvolging. De alarmopvolging dient te worden uitgevoerd door een, in het kader van de Wet op de Particuliere Beveiligingsorganisaties, door het ministerie van Justitie erkende particuliere beveiligingsorganisatie welke toestemming heeft voor het uitvoeren van zogeheten alarmcentralediensten en het uitvoeren van mobiele surveillance. De meldkamer van deze beveiligingsorganisatie dient PAC-gecertificeerd te zijn.
2.7	d.	De huisvesting waar ten behoeve van deze Opdracht sprake is van opslag van informatie en data welke eigendom is van de gemeente Amsterdam dient schoon, droog en verwarmd te zijn.

2.7	e.	Opdrachtnemer draagt voor de opslag van gemeentelijke eigendommen en assets zoals parkeerautomaten en reserveonderdelen het risico. Opdrachtnemer dient hiertoe zijn huisvesting zodanig in te richten en beveiligen dat o.a. inbraak, diefstal en brand wordt voorkomen. De huisvesting dient schoon, droog en verwarmd te zijn.

2.8 Publieksdienstverlening en communicatie

2.8.1 Randvoorwaarden

Gemeente Amsterdam streeft naar dienstverlening waarin de bewoners, ondernemers en bezoekers centraal staan en die steeds beter wordt door het meer persoonlijk, eenvoudig, toegankelijk en begrijpelijk te maken, ook voor mensen die wat minder taalvaardig of digitaal vaardig zijn. Daar hoort bij het realiseren van intuïtieve en toegankelijke interactie op alle kanalen, die aansluit bij de persoonlijke leefwereld en inspeelt op trends en veranderende wensen van álle bewoners, ondernemers en bezoekers.

De ambitie van de gemeente is om van losse klantreizen te transformeren naar klantbeleving, ten behoeve van een naadloze ervaring. Het voorkeurskanaal is online: daar ervaart de Amsterdammer het gemak van self-service met persoonlijke informatie in context gepresenteerd. Het is een uitdrukkelijke doelstelling van Opdrachtgever om het aantal online transacties sterk te vergroten. Dit moet een positieve bijdrage leveren aan het verlagen van het aantal bezoekers bij de Stadsloketten en moet parkeerders en vergunninghouders een volwaardig alternatief geven om op het moment dat het hen het beste uitkomt, de zaken op het gebied van parkeren in Amsterdam zelf te kunnen regelen.

Opdrachtgever heeft als ambitie om, ten aanzien van de parkeergerelateerde dienstverlening, het gebruik van de online voorzieningen te optimaliseren zodat minder gebruik hoeft te worden gemaakt van de fysieke balies door bewoners, ondernemers, parkeerders en andere belanghebbenden. Het online kanaal en de ondersteunende kanalen zijn toegankelijk voor alle Amsterdammers, waarbij inclusiviteit, diversiteit en het toepassen van de menselijk maat centraal staan. Het kader voor de uitvoering van de publieksdienstverlening is vastgelegd in het "Bestuurlijk Kompas" (zie bijlage A.4.), de "Servicecode" (https://www.amsterdam.nl/contact/servicecode/) en de "Informatievisie (i-visie)" (zie bijlage A.7.).

De directie Dienstverlening (DVL) van de gemeente Amsterdam is binnen de gemeente verantwoordelijk voor kaderstelling en inrichting van de gemeentebrede dienstverlening en is verantwoordelijk voor het operationele beheer en uitvoering van de gemeentelijke dienstverleningskanalen. Vanuit die verantwoordelijkheid is DVL verantwoordelijk voor de eerstelijns afhandeling van klantcontacten in Amsterdam.

Publieksdienstverlening, ook binnen de Amsterdamse fiscale parkeerketen, is een collectieve verantwoordelijkheid van alle betrokken partijen. Naast DVL, Opdrachtnemer en Opdrachtgever betreft

het ook andere gemeentelijke ketenpartners die contact hebben met bewoners, ondernemers en bezoekers. Alle partners leveren een bijdrage aan het goed laten werken van het systeem waarbij elk van de partners de inspanningsverplichting heeft om de dienstverlening voor zijn producten continu te verbeteren.

Uitgangspunt voor de onderhavige Opdracht is dat Opdrachtnemer eigen dienstverleningskanalen inricht, echter niet onder zijn eigen 'merk' maar conform de richtlijnen en huisstijl van de gemeente Amsterdam. Daarbij draagt hij, in samenwerking met DVL, zorg voor de parkeerdienstverlening aan het publiek. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inhoudelijk en procesmatig ondersteunen en faciliteren van DVL in het klantcontact, alsmede in het organiseren van een eigen backoffice-organisatie waar onder andere de tweedelijnscontacten worden afgehandeld. Daarbij is het de bedoeling dat de BOB de indruk heeft dat er sprake is van één en dezelfde organisatie.

De (parkeer)dienstverlening van de gemeente Amsterdam verloopt via verschillende kanalen en is als volgt georganiseerd:

a. Online:
   - informatie is te vinden via de door de gemeente beheerde website www.amsterdam.nl;
   - vragen kunnen worden gesteld via webformulieren, sociale media, en berichtenservices zoals Whatsapp. Daarbij fungeert het onlineteam/webcareteam van DVL als ingang. Op werkzaamheden van Opdrachtnemer betrekking hebbende vragen die DVL niet kan beantwoorden, worden doorgestuurd naar Opdrachtnemer.
   - producten kunnen worden aangevraagd, opgezegd en gewijzigd via het klantportaal MijnParkeren dat door Opdrachtnemer wordt beheerd.

b. Persoonlijk: bij de Stadsloketten van DVL kan een BOB terecht voor informatie en voor begeleiding bij het gebruik van de online portal, bijvoorbeeld wanneer de aanvrager niet beschikt over DigiD, online betaalmogelijkheden of anderszins de middelen en/of vaardigheden mist om dit zelfstandig te doen;

c. Telefonisch: via telefoonnummer 14020 komt men in contact met de callagents van DVL in het Contact Center Amsterdam (CCA). Hier kan men met name terecht voor informatie.

d. Post: Bij het behandelen van postverkeer ligt het zwaartepunt bij Opdrachtnemer.

DVL beheert (technisch en functioneel) en ontwikkelt de online dienstverlening van de gemeente Amsterdam. Opdrachtnemer dient waar mogelijk DVL te ondersteunen bij het verbeteren en doorontwikkeling van de online dienstverlening. DVL verbetert continu de online dienstverlening zodat deze blijft voldoen aan de normen en regelgeving van het rijks- en gemeentebeleid en aan de wensen van de BOB.

DVL werkt met een verbetermanager als het gaat om de publieksdienstverlening op het gebied van parkeren. De verbetermanager doet, namens DVL als gemeentelijke ketenpartner, Opdrachtnemer en Opdrachtgever voorstellen om samen de dienstverlening te verbeteren en voor het structureel oplossen van inhoudelijke en technische incidenten. Dit kunnen incidenten zijn bij het CCA, het Stadsloket en online dienstverleningsloket, de betrokken gemeentelijke ketenpartners en Opdrachtnemer.

2.8.2 Communicatie

2.8.2.1 Algemeen

Eis		Omschrijving
2.8.2.1	a.	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de inrichting van de backoffice en bijhorende ICT ten behoeve van communicatie met de BOB. Deze werkzaamheden bestaan onder meer uit: ▪ Verzorgen van de administratieve processen en communicatie omtrent parkeerproducten, zoals verlening, prolongatie, mutaties en betalingen; ▪ Bewaken van en communiceren over de rechtmatigheid van verleende parkeerproducten; ▪ Afhandeling van bezwaren tegen naheffingsaanslagen ▪ Administratie van bezwaren tegen geweigerde vergunningverlening en plaatsing op de wachtlijst; ▪ Het beschikbaar stellen van informatie zoals opgenomen in de ICT-systemen voor parkeervergunningenadministratie en rechtmatigheidscontroles aan andere ketenpartners; ▪ Contact leggen met de technische dienst annex storingsdienst ten aanzien van de parkeerautomaten.
2.8.2.1	b.	Een belangrijk thema binnen de gemeente Amsterdam is het werken op basis van de 'menselijke maat' (zie ook doelstellingen in paragraaf 1.4) waarbij communicatie met de BOB centraal staat. In dit kader conformeert Opdrachtnemer zich aan de richtlijnen van de gemeente Amsterdam in de wijze waarop wordt gecommuniceerd met bewoners, ondernemers en bezoekers (zie navolgende eisen).
2.8.2.1	c.	Opdrachtnemer werkt volgens het Amsterdamse drieluik 'dienstverlenend meldingen afhandelen', zie bijlage H.5.
2.8.2.1	d.	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het leveren van ondersteuning aan de frontoffice kanalen ten aanzien van de werkzaamheden in het kader van deze Opdracht, waarbij het van belang is dat de bereikbaarheid/ beschikbaarheid van de backofficesystemen van Opdrachtnemer aansluit bij openingstijden van de frontoffice kanalen, ook indien deze wijzigen. DVL dient toegang te hebben tot de backofficesystemen met informatie die benodigd is voor het afhandelen van eerstelijns dienstverlening richting BOB.
2.8.2.1	e.	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het opstellen, afstemmen, aanleveren en actueel houden van content, informatie, werkinstructies en (web toegankelijke) pdf's op de Kennisbank Amsterdam ten aanzien van het onderdeel fiscaal parkeren.

2.8.2.1	**f.**	Bij de communicatie door Opdrachtnemer, zoals bestickering van scanvoertuigen en gebruik van lettertype en opmaak, in het kader van deze Opdracht worden altijd de richtlijnen van de gemeente in acht genomen, zoals op dit moment bijvoorbeeld de schrijfwijzer (https://www.amsterdam.nl/schrijfwijzer/), stijlweb (www.amsterdam.nl/stijlweb) en Taal voor Allemaal
2.8.2.1	**g.**	Alle digitale voorzieningen (websites en apps) die in het kader van deze Opdracht door Opdrachtnemer worden ingericht zijn digitaal toegankelijk voor alle gebruikers conform de WCAG en hebben, voor zover van toepassing, een toegankelijkheidsverklaring. https://www.digitoegankelijk.nl/ .Digitaal toegankelijk houdt in dat de tekst door software kan worden voorgelezen en dat alle afbeeldingen van een losse beschrijving zijn voorzien. Zo kan iedereen meedoen in de digitale wereld. Zie ook: https://digitoegankelijk.nl/wetgeving/wat-is-verplicht Indien de digitale voorzieningen nog niet digitaal toegankelijk zijn, overlegt Opdrachtnemer een maand na de gunning een plan van aanpak hoe hij dit binnen 1 jaar wil oplossen. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer hierin ondersteunen.
2.8.2.1	**h.**	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor duidelijke informatievoorziening richting de frontoffice-kanalen zodat per aanvraag of probleem inzichtelijk is welke behandelaar van Opdrachtnemer hierbij betrokken is en wat de status en uitkomst van het proces is, inclusief alle communicatie naar de BOB.
2.8.2.1	**i.**	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aan de BOB gekoppeld opslaan en ontsluiten van alle communicatie van Opdrachtnemer met de BOB, zodat deze communicatie via alle frontofficekanalen in het digitale dossier van de BOB inzichtelijk is voor medewerkers van dienstverlening en de BOB zelf (via online).

2.8.2.1	j.	Opdrachtnemer is in het kader van verbetermanagement verantwoordelijk voor: ▪ Het analyseren van de beschikbare data waar hijzelf over beschikt en de data die wordt gegenereerd door Opdrachtgever met betrekking tot het klantcontact ten behoeve van het continu verbeteren van de publieksdienstverlening en de verschillende klantreizen; ▪ Het in afstemming met Opdrachtgever op proactieve, adviserende en initiatief nemende wijze doen en uitwerken van verbetervoorstellen voor het verbeteren van de publieksdienstverlening met Opdrachtgever (o.a. DVL); ▪ Het proactief meedenken over en beoordelen van verbetervoorstellen van Opdrachtgever; ▪ Het doen van verbetervoorstellen, waarbij van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze op reguliere basis, zelfstandig of in gezamenlijkheid met Opdrachtgever analyses uitvoert op de kwaliteit van de publieksdienstverlening en het verloop van de klantreis; ▪ Een nauwe samenwerking bij de uitwerking van verbetervoorstellen om de dienstverlening steeds verder te beteren en delen daartoe data met elkaar die daarbij behulpzaam is.
2.8.2.1	k.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van werkafspraken met de 5.1.2,e over de wijze waarop verbetervoorstellen worden besproken en daar invulling aan wordt gegeven.
2.8.2.1	l.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het rapporteren aan Opdrachtgever over de wijze waarop is omgegaan met de verbetervoorstellen.
2.8.2.1	m.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van de jaarplanning en het tijdig (minimaal zes weken van tevoren) informeren van DVL bij afwijkingen van de planning in 'matdata' (gerelateerd aan contract met postbezorger), volumes of doelgroepen. Met een 'matdatum' wordt de verwachte bezorgdatum van een poststuk (op de deurmat) verstaan. Dit is nodig om een voorspelling te kunnen maken van het aantal te verwachten telefoongesprekken bij het CCA.

2.8.2.1	n.	In geval van incidenten en onverwachte communicatie aan BOB's wegens problemen, storingen, of andere onvoorziene omstandigheden handelt Opdrachtnemer proactief om onnodig contactvolume bij het CCA zo veel mogelijk te voorkomen en wordt DVL per direct op de hoogte gesteld van de gebeurtenis, de maatregelen die Opdrachtnemer onderneemt om contactvolume te voorkomen en alle andere informatie die noodzakelijk en relevant is om de dienstverlening aan de burger goed te kunnen uitvoeren. DVL en Opdrachtnemer kunnen in deze gevallen samen bepalen welke acties door DVL en welke acties door Opdrachtnemer moeten worden ondernomen om de situatie zo goed mogelijk af te wikkelen voor de BOB. De 5.1.2,e wordt vervolgens dagelijks geïnformeerd over de voortgang en geïnformeerd over verbetervoorstellen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen inclusief de follow-up. Opdrachtnemer houdt een incidentenlog bij met daarbij oorzaak, impact op volume, genomen mitigerende maatregelen en effect daarvan, status van verbeteracties naar aanleiding van het incident.
2.8.2.1	o.	Opdrachtnemer dient, indien hiertoe aanleiding is, in samenspraak met DVL een lijst met veel gestelde vragen en antwoorden ('Q&A-lijst') op te stellen.
2.8.2.1	p.	Opdrachtnemer maakt werkafspraken met de 5.1.2,e over de wijze waarop verbetervoorstellen worden besproken en hoe daar invulling aan wordt gegeven.
2.8.2.1	q.	Opdrachtnemer koppelt aan Opdrachtgever en DVL terug over de wijze waarop is omgegaan met verbetervoorstellen.

2.8.2.2 Online

Eis		Omschrijving
2.8.2.2	a.	DVL is het 'first point of entry' voor de beantwoording van alle online ontvangen vragen via social media, het online contactformulier op www.amsterdam.nl en WhatsApp. Vragen die niet door DVL kunnen worden beantwoord worden doorgestuurd naar Opdrachtnemer ter verdere afhandeling.
2.8.2.2	b.	Opdrachtnemer handelt doorgestuurde online vragen af binnen 1 werkdag na ontvangst door Opdrachtnemer.

2.8.2.2	c.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een dusdanige afstemming en inrichting van zijn dienstverlening dat de online dienstverlening op het gebied van parkeren op een optimale manier wordt ingevuld.
2.8.2.2	d.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een dusdanige inrichting van de systemen waar hij voor verantwoordelijk is dat deze optimaal zijn ingepast en beschikbaar zijn in het online dienstverleningskanaal van de gemeente Amsterdam en data en informatie genereren (tags en meetscripts) die het functioneren van dat stuk van de klantreis real time inzichtelijk maken.
2.8.2.2	e.	Naar verwachting treedt in 2023 de 'Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer' in werking. Opdrachtnemer past, bij invoering van deze of andere wetten, zijn processen zodanig aan dat hij te allen tijde aan de wet voldoet. Zie tevens: https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/wetgeving/wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer/wat-doet-de-wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer/ en: https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/wetgeving/wet-digitale-overheid/wet-digitale-overheid-in-het-kort/
2.8.2.2	f.	Bij aantallen van meer dan 200 stuks identieke (digitale) berichten en/of brieven wordt door Opdrachtnemer met DVL en Opdrachtgever afgestemd over de inhoud en planning van het bericht.

2.8.2.3 Afhandelen (digitale) post

Eis		Omschrijving
2.8.2.3	a.	Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor ontvangst, archivering, beantwoording en verzending van (digitale) post (waaronder e-mail), verder te noemen 'post'.
2.8.2.3	b.	Post komt binnen bij Opdrachtnemer en wordt bij binnenkomst ingeboekt, gedigitaliseerd en, indien van toepassing, geplaatst in het juiste dossier.
2.8.2.3	c.	Digitale dossiers worden inzichtelijk gemaakt voor DVL ten behoeve van bijvoorbeeld het kunnen beantwoorden van vragen.

2.8.2.3	d.	Post die niet is bestemd voor Opdrachtnemer en post die niet kan worden beantwoord door Opdrachtnemer wordt eveneens gedigitaliseerd en doorgestuurd naar de juiste partner binnen de parkeerketen. Opdrachtnemer maakt met alle ketenpartners duidelijke werkafspraken over de wijze waarop post die doorgezonden wordt naar andere partners wordt afgehandeld. Hierbij gelden de volgende voorwaarden: ▪ Binnengekomen post wordt binnen 1 werkdag digitaal doorgezonden naar de betreffende ketenpartner; ▪ Bezwaren, klachten en andere stukken worden door de betreffende ketenpartners afgehandeld binnen de wettelijke termijnen met inachtneming van de eisen uit dit PvE. Daar waar de eisen uit het PvE strenger zijn dan de wettelijke termijnen gelden de eisen uit het PvE.
2.8.2.3	**e.**	Door andere ketenpartners ontvangen, voor Opdrachtnemer bestemde post, wordt eveneens binnen één werkdag aan Opdrachtnemer doorgezonden.
2.8.2.3	**f.**	Opdrachtnemer handelt binnengekomen post af binnen de volgende termijnen: ▪ Informatievragen: binnen 1 werkdag na ontvangst ; ▪ Bezwaren, klachten en andere stukken: binnen de wettelijke termijnen met inachtneming van de eisen uit dit PvE. Daar waar de eisen uit het PvE strenger/ruimer zijn dan de wettelijke termijnen gelden de eisen uit het PvE; ▪ Een ontvangstbevestiging naar de afzender van het betreffende poststuk: binnen 2 werkdagen tenzij de vraag binnen 1 dag is beantwoord (1e bullet).
2.8.2.3	**g.**	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken samen afspraken over het verzenden van (digitale) besluiten, brieven, mailings etc. Tijdens de implementatieperiode dienen werkafspraken te worden gemaakt over het type stukken waarbij Opdrachtnemer altijd dient af te stemmen met Opdrachtgever en het type stukken waarvoor dit niet nodig is. Dit is nodig om het te verwachten aantal telefoongesprekken bij het CCA goed te kunnen voorspellen en hiervoor voldoende capaciteit beschikbaar te hebben.
2.8.2.3	**h.**	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een actuele database van en versiebeheer voor standaard brieven/e-mails naar de BOB. In deze database dienen de vervallen versies, de conceptversies en definitieve versies van standaard brieven/e-mails te worden opgeslagen. Opdrachtgever en/of DVL krijgen desgevraagd inzage in de database.

2.8.2.3	i.	Opdrachtnemer levert de inhoud van aan de BOB te versturen brieven/e-mails aan de 5.1.2,e stemt deze inhoud vervolgens verder af en verzendt de brieven/e-mails pas na verkregen akkoord van 5.1.2,e Zie bijlage H.6. voor een overzicht van de verschillende brieven/e-mails die verstuurd worden inclusief verdeling van de taken en verantwoordelijkheden.
2.8.2.3	j.	Bij aantallen van meer dan 200 stuks (identieke (digitale) brieven) wordt door Opdrachtnemer met DVL afgestemd over inhoud en matdatum, en met Opdrachtgever wordt afgestemd over de eindtekst.
2.8.2.3	k.	Opdrachtnemer draagt, na akkoord van Opdrachtgever, zorg voor het jaarlijks verzenden van een informatiebrief (de jaarbrief) aan de vergunninghouders over bijvoorbeeld tariefswijzigingen, informatie over verleende machtiging voor automatische incasso en wijzigingen in voorwaarden, regelgeving etc. De kosten voor de verzending worden gedragen door Opdrachtnemer. De jaarbrief wordt bij voorkeur digitaal verzonden.
2.8.2.3	l.	Alle post, behalve de jaarbrieven, die Opdrachtnemer rechtstreeks verstuurt aan de BOB's of andere belanghebbenden dient vindbaar (via een unieke identifier die klant zelf kent, zoals BSN- of KvK-nummer) te worden gearchiveerd in het digitale klantdossier.
2.8.2.3	m.	Indien de gemeente Amsterdam besluit om de verwerking van postverkeer gedurende de looptijd van de opdracht op een andere wijze in te richten, bijvoorbeeld gecentraliseerd via DVL, dan zal Opdrachtnemer hier haar volledige medewerking aan verlenen. Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden in dat geval nadere afspraken gemaakt over de termijn waarop deze werkzaamheden worden verplaatst, financiële aspecten als gevolg van minderwerk en een nieuwe procesbeschrijving voor de rol die Opdrachtnemer dan krijgt bij postverwerking in de fiscale parkeerketen.

2.8.2.4 Tweedelijns ondersteuning frontoffice

Eis		Omschrijving
2.8.2.4	a.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overnemen van telefoongesprekken vanuit CCA voor de gevallen waarin de CCA-medewerker de vraag volgens de afspraken niet kan of mag beantwoorden (omdat het geen eerstelijns vraag is). Het CCA verbindt het telefoongesprek 'warm' (met een aankondiging) door naar een medewerker van Opdrachtnemer. Wanneer de backoffice niet in de voorgeschreven tijdsspanne (thans binnen 40 seconden) het gesprek aanneemt, kan na toestemming van de klant het gesprek 'koud' doorverbonden worden. Verder kunnen CCA-medewerkers gedurende het in de wacht zetten van een beller, informatie inwinnen bij een medewerkers van Opdrachtnemer. Dit worden gesprekken voor ruggenspraak genoemd.
2.8.2.4	b.	Medewerkers van Opdrachtnemer moeten tijdens de openingstijden van CCA (thans maandag tot en met vrijdag, niet zijnde officiële feestdagen, van 8.00 tot 18.00) bereikbaar zijn. Daarbij geldt de eis dat Opdrachtnemer processen zo inricht dat 80% van de door CCA naar Opdrachtnemer doorverbonden gesprekken en gesprekken voor ruggenspraak binnen 40 seconden wordt opgenomen.
2.8.2.4	c.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor proactief met DVL werken aan het verder verbeteren van de bereikbaarheid, het actief reduceren van belvolume (aantal binnenkomende telefoongesprekken) en afhandeltijd.
2.8.2.4	d.	Opdrachtnemer ondersteunt en faciliteert de front-office kanalen zodanig dat back- en frontoffice als één organisatie worden gezien worden. Contactkanalen moeten naadloos op elkaar aansluiten en samenwerken om een omnichannel aanpak te realiseren. Daarbij wordt onnodig klantcontact geïdentificeerd en voorkomen.
2.8.2.4	e.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van een jaarplanning en deze vóór 15 november van het jaar ervoor af te stemmen met DVL i.v.m. verwachtingen over het belvolume en stadsloketbezoeken. Opdrachtnemer dient DVL direct te informeren indien sprake is van wijzigingen en verstoringen met betrekking tot de opgestelde jaarplanning.
2.8.2.4	f.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor minimaal zes weken voor (incidentele en structurele) communicatie met groepen BOB's DVL op de hoogte te stellen van de 'matdatum' afhankelijk van contract met postbezorger, inhoud en doelgroep van de communicatie (de groep met wie wordt gecommuniceerd).

2.8.2.4	g.	Bij aantallen van meer dan 200 stuks identieke (digitale) berichten wordt door Opdrachtnemer met DVL en Opdrachtgever afgestemd over inhoud en matdatum.
2.8.2.4	h.	Geplande gebeurtenissen bij of in opdracht van Opdrachtnemer die naar verwachting leiden tot een stijging in de volumes aan contacten bij het CCA of de Stadsloketten worden zo mogelijk minimaal 6 weken van tevoren aangemeld bij DVL, met informatie over de gebeurtenis, de te verwachten volumes aan reacties en de doelgroep.
2.8.2.4	i.	Indien Opdrachtnemer een verwerkingsachterstand oploopt die groter is dan een week, bijvoorbeeld in de vergunningenadministratie of bij de afhandeling van bezwaren tegen naheffingsaanslagen of vergunningaanvragen, andere parkeerproducten, dan worden binnen vijf werkdagen na constatering Opdrachtgever en DVL, te weten de eindredactie en de verbetermanager, op de hoogte gesteld. Vervolgens wordt binnen een week door Opdrachtnemer een plan van aanpak gemaakt over hoe en wanneer de achterstand is weggewerkt en aan Opdrachtgever en 5.1.2,e gestuurd. Vervolgens informeert Opdrachtnemer de 5.1.2,e dagelijks.
2.8.2.4	j.	Indien hiertoe aanleiding is, stelt Opdrachtnemer in samenspraak met DVL een lijst met veelgestelde vragen en antwoorden ('Q&A-lijst') ten behoeve van het CCA.
2.8.2.4	k.	De kosten van parkeergerelateerde eerstelijnsgesprekken inzake de uitvoering van de parkeerdienstverlening die door CCA worden afgehandeld komen voor rekening van Opdrachtnemer. Dit omdat Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer een belangrijke factor speelt in het reduceren van onnodig klantcontact, het aantal calls en de afhandeltijd van calls, alsmede het verhogen van het percentage calls dat het CCA zelfstandig afhandelt zonder ruggenspraak of doorverbinden. Jaarlijks maakt Opdrachtnemer een inschatting van het aantal verwachte calls op basis waarvan de CCA bezetting op de skill Parkeren wordt begroot. Het huidige tarief per call bedraagt 5.1.2,b prijspeil 2023). Het tarief wordt jaarlijks vastgesteld door DVL. Indien de tariefswijziging afwijkt van de jaarlijkse prijsindexatie conform de Overeenkomst zal het verschil worden verrekend.

2.8.3 Kennisbank

De Kennisbank Amsterdam (thans de applicatie KANA IQ) is de verzamelnaam voor de kennissystemen die in gebruik zijn bij de front- en backoffice, in combinatie met de online informatie voor de BOB. De

Kennisbank is de informatiebron voor alle dienstverleningskanalen (Stadsloketten, telefonie, online), en levert de gewenste eenduidigheid in informatieverstrekking. Het beheer van de Kennisbank op het gebied van (fiscaal) parkeren ligt bij de Centrale Redactie van DVL en een daartoe aan te stellen medewerker, bijvoorbeeld in de rol van communicatieadviseur, van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inhoudelijke correctheid en actualiteit van de informatie over parkeren. Opdrachtgever verwacht hierin nadrukkelijk een proactieve houding en adviserende rol van Opdrachtnemer. DVL is verantwoordelijk voor de vorm, stijl, leesbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie. Waar nodig wordt de inhoud afgestemd met Opdrachtnemer. DVL stelt, in haar rol als eindredacteur, de tekst vast.

Eis		Omschrijving
2.8.3	a.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen, afstemmen, aanleveren en actueel houden van content, informatie, werkinstructies en (web toegankelijke) pdf's op het gebied van fiscaal parkeren ten behoeve van de Kennisbank en neemt actief deel aan de beheer- en redactie-overleggen.
2.8.3	b.	Opdrachtnemer en CCA werken gezamenlijk aan het blijven verbeteren van de Kennisbank zodat het aantal gesprekken dat het CCA direct zelfstandig kan afhandelen (het afhandelingspercentage 'first-time-fix') minimaal gelijk zal blijven en, indien mogelijk, kan worden verhoogd.
2.8.3	c.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van deze content bijv. als uit behandeling van een bezwaar, beroep, klacht of actualiteit blijkt dat deze content niet (meer) juist is.
2.8.3	d.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van afspraken met DVL over de snelheid van aanleveren van informatie en de frequentie waarmee deze informatie wordt geactualiseerd.
2.8.3	e.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van actuele tijdelijke informatie, die door de centrale redactie van DVL als nieuwsflash in de Kennisbank aan de verschillende kanalen wordt verspreid. Denk hierbij aan plaatselijke storingen waarvoor BOB's contact opnemen met de frontoffice.
2.8.3	f.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een online inzage in de content voor Opdrachtgever en op kwartaalbasis een terugkoppeling op hoofdlijnen aan Opdrachtgever welke wijzigingen hebben plaatsgevonden op het gebied van content. Indien dit ingrijpende wijzigingen zijn worden deze vooraf met Opdrachtgever afgestemd.

2.9 Projecten en pilots

Gedurende de Overeenkomst van onderhavige Opdracht kunnen verschillende (deel)projecten en pilots plaats vinden, die op moment van schrijven van dit Programma van Eisen nog niet kunnen worden voorzien. De gemeente Amsterdam vraagt van Opdrachtnemer flexibiliteit en capaciteit bij het begeleiden en uitvoeren van projecten die zijn gerelateerd aan de werkzaamheden als beschreven in dit PvE. Voorbeelden van projecten en pilots zijn (niet uitputtend):

- Grootschalige uitbreiding reguleringsgebied parkeren (plaatsen parkeerautomaten, uitgifte vergunningen, communicatieplan etc.);
- Invoering betalen naar gebruik vergunninghouder (saldovergunning);
- Invoeren deelbetalingen voor vergunningenhouders;
- Tariefdifferentiatie zero-emissie voertuigen;
- Nieuwe functionaliteit inwinnen data middels scanvoertuigen;
- Fusering met andere gemeente;
- Uitbreiding handhaving op gehandicaptenparkeerplaatsen;
- Definitieve invoering experiment stadsbrede autodeelvergunning waarbij een deelauto in de hele stad geparkeerd kan worden (landelijke parkeermachtiging);
- Het dynamiseren van vergunningparkeren, waarbij vergunninghouders hun auto's moeten gaan aan- en afmelden en moeten gaan betalen voor de geparkeerde tijd. Het doel van de pilot is om te onderzoeken of het introduceren van de prijsprikkel vergunninghouders ertoe beweegt om weinig gebruikte voertuigen op voor hen goedkopere plekken te stallen, bijvoorbeeld in parkeerplan- of langparkeergarages

Omdat dit soort, vaak grootschalige trajecten op voorhand niet is in te schatten, maar Opdrachtgever wel de beschikking wil hebben over de kennis en kunde van Opdrachtnemer worden deze projecten en pilots op basis van openboek calculatie (projectbasis) verrekend (op basis van de maximum tarieven als opgenomen in het Prijzenformulier). Met betrekking tot het begeleiden van projecten gelden de volgende eisen.

Eis		Omschrijving
2.9	a.	Opdrachtnemer zorgt voor een flexibele schil met ervaren projectleiders van medior en seniorniveau die ervaring hebben met projecten in de openbare ruimte en/of politiek-bestuurlijk gevoelige trajecten, waardoor Opdrachtnemer in staat is om binnen de eigen organisatie snel aanvullende en passende projectleiderscapaciteit beschikbaar te hebben op het moment dat vanuit de kant van Opdrachtgever wordt aangegeven dat pilots en/of projecten opgestart moeten gaan worden.
2.9	b.	Opdrachtnemer stelt aanvullende expertise ter beschikking voor het uitvoeren van projecten. Uitgangspunt is dat gelijktijdig meerdere projecten kunnen worden uitgevoerd die naast de reguliere uitvoeringswerkzaamheden in het kader van deze Opdracht benodigd zijn.

2.9	c.	Opdrachtnemer is in staat om binnen drie weken nadat de uitvraag is gedaan het project intern op te starten en de gevraagde expertise te leveren.
2.9	d.	Opdrachtnemer zorgt voor een gestructureerde inname van nieuwe initiatieven voor zowel initiatieven die nog op haalbaarheid onderzocht worden en projecten die voor realisatie opgestart moeten worden. Opdrachtnemer zorgt daarbij voor het registreren, classificeren, prioriteren en terugkoppelen van planning en status.
2.9	e.	Opdrachtnemer is zich bewust van de context waarin het project plaatsvindt, dat wil zeggen dat projecten in een bestuurlijk complexe organisatie plaatsvinden, waarbij verschillende belanghebbenden (zowel binnen de parkeerketen als daarbuiten) worden betrokken.
2.9	f.	Gedurende de initiatieffase van een project ligt de nadruk op het onderzoeken en besluiten over de haalbaarheid en wenselijkheid van een wijziging van (uitvoering van) parkeer- en mobiliteitsbeleid. In deze fase leidt Opdrachtgever het nieuwe initiatief. Opdrachtnemer stelt kennis en expertise beschikbaar om te adviseren over haalbaarheid, operationele impact, financiële gevolgen en doorlooptijden. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen activiteiten die binnen het reguliere contract vallen en activiteiten die aanvullend in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer stelt een kostenraming op met een voorlopige schatting van de kosten met benoeming van risico's en onzekerheden in verschillende fasen van het project: definitie, ontwerp, voorbereiding, realisatie, nazorg.
2.9	g.	In de definitiefase worden de randvoorwaarden, wensen en eisen die aan het projectresultaat worden gesteld zo goed en compleet mogelijk bepaald. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verzamelen van randvoorwaarden, geldende wet- en regelgeving en functionele eisen. Omdat de realisatie voornamelijk geschiedt in systemen onder beheer van Opdrachtnemer, leidt deze de vertaling naar technische eisen en ontwerp in samenwerking met eigen onderaannemers en stakeholders aan de zijde van de Opdrachtgever.
2.9	h.	Voorafgaande aan realisatie van het project wordt een kostenbegroting en planning opgesteld op basis waarvan opdracht voor realisatie kan worden verleend.

2.9	i.	Primair is een 5.1,2,e en eerste aanspreekpunt van projecten. Het is echter mogelijk dat een vertegenwoordiger van één van de gemeentelijke ketenpartners als gedelegeerd Opdrachtgever en direct aanspreekpunt fungeert. In overleg met de Opdrachtgever worden de interne en externe stakeholders van een project vastgesteld op basis waarvan communicatielijnen worden ingericht.
2.9	j.	Periodiek (eens per maand) vindt er een portfolio-/projectenoverleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met o.a. de volgende agendapunten: ▪ Hoofdlijnen lopende projecten ▪ Toekomstige projecten ▪ Planning/ inzet capaciteit ▪ Prioritering en afhankelijkheden.

2.10 Koppelvlakken en systeembeheer

De gemeente Amsterdam beschikt over een IT-infrastructuur bestaande uit zowel gemeentelijke als landelijke applicaties, systemen en databases. De verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer grijpen in op dit IT-landschap en vice versa. Daarom is het van belang dat zowel tijdens de implementatie als gedurende de Overeenkomst regie wordt gevoerd door Opdrachtnemer en het totale landschap aan systemen, applicaties en databases wordt beheerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van alle systemen, applicaties en databases gerelateerd aan deze opdracht tot aan de IT-grens van de gemeente Amsterdam en/of derden partijen waarmee gekoppeld moet worden. Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor alle systemen, applicaties en databases die zij zelf mee brengt voor de uitvoering van de Opdracht. Daarbij gelden de volgende eisen:

Eis		Omschrijving
2.10	a.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren en in stand houden van koppelingen tot aan de IT-grens van de gemeente Amsterdam alsmede alle relevante landelijke systemen, applicaties en databases waarop moet worden gekoppeld in het kader van deze Opdracht. Zie tevens paragraaf 1.9 en bijlage F.1 t/m F.3.
2.10	b.	Alle te realiseren koppelingen en datadelingen zijn rechtmatig en voldoen aan de AVG, UAVG en het EVRM. Tevens dient te worden voldaan aan het Aansluitprotocol Geautomatiseerde Gegevensdiensten BRP (zie bijlage F.6.) en de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen (zie bijlage F.7.).

2.10	c.	De door Opdrachtnemer of diens onderaannemers te ontwikkelen software in het kader van deze Opdracht dient te voldoen aan de ISO25010.
2.10	d.	Opdrachtnemer dient te koppelen middels verschillende gangbare en actuele (webservice) interfaces waaronder (niet limitatief) SOAP/ XML Webservice, JSON, API, rest API , data exports en -imports en SFTP waarbij signalen en gegevens kunnen worden uitgewisseld. Tevens dienen gegevens in .xls, jpg, dxf, pdf, shp, suf, .csv formaat te kunnen worden uitgewisseld. Tijdens de implementatieperiode dient met Opdrachtgever te worden afgestemd op basis van welk koppelvlak met welk systeem van de gemeente en derden dient te worden gekoppeld. Het onderhouden en in stand houden van de koppeling is onderdeel van de Opdracht.
2.10	e.	Opdrachtnemer dient een architectuurplaat te maken en ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever met daarin alle applicaties en applicatiekoppelingen die de bedrijfsprocessen ondersteunen. Dit zodat de Opdrachtgever verbeteringen in het applicatielandschap kan vormgeven (bijv. extra API's).
2.10	f.	De server(s), data en (back-up) procedures dienen optimaal beveiligd te zijn tegen (niet uitputtend) hackers, virussen, dataverlies en stroomuitval.
2.10	g.	Voor de definitieve ingebruikname van de eigen oplossing(en) dient Opdrachtnemer door een onafhankelijke deskundige een audit te laten uitvoeren op de oplossing(en). De selectie van de door Opdrachtnemer in te huren deskundige vereist voorafgaande instemming van Opdrachtgever. Deze instemming zal door Opdrachtgever worden gegeven indien de auditor gekwalificeerd is op de onderstaande (minimale) onderwerpen van de audit en de auditor aantoonbaar onafhankelijk is. De audit dient minimaal te toetsen op: ▪ De overdraagbaarheid van beslisbomen op basis waarvan rechtmatige parkeerrechten en -vergunningen worden verstrekt; ▪ De overdraagbaarheid van data met betrekking tot de geleverde performance van de oplossing(en); ▪ De overdraagbaarheid van data met betrekking tot overige eisen ten aanzien van de oplossing(en) en de vereiste functionaliteit zoals verwoord in dit PvE; De kosten voor deze audit komen voor rekening van Opdrachtnemer.
2.10	h.	Ten aanzien van digitale opslag van data van de gemeente Amsterdam geldt tevens dat Opdrachtnemer zorg zal dragen voor een gedegen back-up systeem (inclusief data recovery).

2.10	i.	Een pentest kan door Opdrachtgever op ieder gewenst moment worden uitgevoerd. De kosten voor deze extra pentest zijn voor Opdrachtgever. Indien uit de pentest blijkt dat de aangeboden oplossingen c.q applicaties niet voldoen aan de beveiligingseisen, dan dient Opdrachtnemer deze voor eigen rekening te herstellen totdat wel wordt voldaan aan de beveiligingseisen als gesteld in dit PvE en conform wet en regelgeving.
2.10	j.	Bij wijzigingen van bestaande koppelingen en nieuwe koppelingen voert Opdrachtnemer met de betrokken partijen een privacytoets uit op het proces gelet op de eisen van 'privacy by design' en 'privacy by default'. Het uitvoeren van deze toets is een vereiste om de koppeling tot stand te laten brengen.
2.10	k.	Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid van software, databases en ondersteuning. Daarbij gelden de volgende specifieke randvoorwaarden: ▪ Beschikbaarheid minimaal 99,5% van de tijd (24/7) op jaarbasis. ▪ Service window 'openingstijden': Ma-Vr 00:00h - 24:00h ▪ Support window: Ma-Vr 08:00h - 19:00h ▪ Change window: Do- 19:00h-24:00h ▪ Automatische incident melding: Bij iedere onbeschikbaarheid ▪ Het onderhoudsvenster is maximaal 12 uur per maand waarbij het tijdvak tussen 19:00 uur en 06:00 uur in acht wordt genomen.
2.10	l.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het melden van storingen in systemen van derden en overheidssystemen zoals BRP, BAG, NHR, DigiD, E-Herkenning, Europese Wallet ID, Berichtenbox e.d.
2.10	m.	Het service support window is nog niet definitief vastgesteld, vooralsnog wordt uitgegaan van ondersteuning van de dienst tussen 8:00h en 19:00h gedurende 7 dagen per week.
2.10	n.	Coördinatie van het oplossen van incidenten, problemen en changes op het gebied van applicatielandschap en de koppelvlakken / interfaces met aanpalende systemen is een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer

2.10	o.	De volgende oplostijden zijn van toepassingen: **Prioriteit:** **responstijd:** **oplostijd** P1 Critical 1 uur 4 uren, gedurende service window P2 Hoog 1 uur 8 uren, gedurende service window P3 Middel 4 uur 5 werkdagen P4 Laag 24 uur In overleg Daarbij geldt: ▪ **Categorie P1**: Storingen welke het functioneren van het systeem volledig verstoren dusdanig dat van normaal gebruik geen sprake meer kan zijn. ▪ **Categorie P2**: Storingen welke het functioneren van de applicatie in ernstige mate verstoren hetgeen grote impact heeft op normaal gebruik. ▪ **Categorie P3**: Storingen welke het functioneren voor de gebruiker niet verstoren, maar wel opgelost moeten worden. ▪ **Categorie P4**: Wijzigingen welke het gebruik van de applicaties bevorderen of in technische zin (technische modificaties) of in de gebruikers zin (verbeteringen op verzoek Gemeente Amsterdam). Deze worden verwerkt in het changemanagement
2.10	p.	Opdrachtnemer dient een minimale performance van de werking van de in het kader van deze Opdracht aan te bieden applicaties te halen. Bij performance gaat het om de tijd dat een gebruiker moet wachten op bijvoorbeeld een volgend gebruikersscherm (of update van een scherm na een actie). Aan de Performance van de systemen worden de volgende eisen gesteld: **Wachttijd gebruiker** (performance app): ▪ Interfaces in 95% van de gevallen < 5 seconden ▪ Applicatie 99% van de gevallen < 5 seconden ▪ Applicatie 95% van de gevallen < 3 seconden ▪ Automatische melding: wanneer niet aan bovenstaande wachttijden wordt voldaan.
2.10	q.	Opdrachtnemer dient de volgende continuïteit van systemen te halen: ▪ Migratie naar disaster/recovery omgeving: binnen 24 uur ▪ Hoeveelheid dataverlies na migratie: geen
2.10	r.	Wachtwoorden en geldigheidstermijnen voldoen aan de securityrichtlijnen van de gemeente Amsterdam.

2.10	**s.**	Voldaan dient te worden aan de richtlijnen voor wat betreft veiligheidsbeleid van gemeente Amsterdam. Deze omvat (niet uitputtend) eisen ten aanzien van de Cookiewetgeving en DigiD-eisen.
2.10	t.	Onderhoud van koppelingen met gemeentelijke registratie en overige overheidsregistraties is onderdeel van de opdracht.
2.10	u.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van koppelingen met gemeentelijk systemen binnen het kader van deze Opdracht. Eventuele kosten aan de zijde van Opdrachtnemer voor het in stand houden van koppelingen na bijvoorbeeld een grootschalige update, upgrade of gewijzigd gemeentelijk systeem kunnen op basis van openboek calculatie worden verrekend.
2.10	v.	Opdrachtnemer zal maandelijks een Service Management Rapportage aanleveren aan Opdrachtgever. Deze rapportage dient inzicht te geven in de prestaties van de afgelopen periode. In de Service Management Rapportage komen de volgende onderwerpen aan bod: ▪ **De Beschikbaarheid van de ICT Prestatie**: Een overzicht van de totale beschikbaarheid. Indien de gemeten beschikbaarheid onder het overeengekomen niveau is gekomen wordt tevens een analyse van de oorzaak gegeven en een overzicht van de maatregelen welke getroffen worden om tot het beschikbaarheidsniveau van de dienstverlening te komen. ▪ **De Betrouwbaarheid van de ICT Prestatie**: Een overzicht van het aantal Incidenten met een Urgentieniveau Kritiek waarbij de oorzaak ligt in de ICT Prestatie, per kalenderjaar. ▪ **Aantal gesignaleerde, gemelde, afgehandelde en openstaande Incidenten naar Urgentieniveau**: Een overzicht van door Opdrachtnemer gesignaleerde, door Opdrachtgever gemelde, afgehandelde en openstaande incidenten in de afgelopen periode, verdeeld naar Urgentieniveau en nadere categorisering (Incident, Probleem, Beveiligingsincident) . Bij het overzicht wordt een toelichting gegeven op de incidenten met Urgentieniveau Kritiek. Hiervan wordt een Root Cause Analysis (RCA) bijgevoegd. Incidenten die als Probleem zijn gecategoriseerd worden als zodanig aangeduid en voorzien zodra mogelijk van een RCA en verwachte oplosdatum. ▪ **Geleverde reactie- en hersteltijden naar Urgentieniveau**: Een overzicht van de geleverde reactie- en hersteltijden, gecategoriseerd naar Urgentieniveau. Zowel in de afgelopen periode als de overige periodes tot 1 jaar geleden. Indien de gemeten reactie- en hersteltijden onder het overeengekomen niveau zijn gekomen wordt tevens een analyse van de oorzaak gegeven en een overzicht van de maatregelen welke getroffen worden om tot het beschikbaarheidsniveau van de dienstverlening te komen.

		▪ **Beveiligingsincidenten en datalekken**: Een overzicht van de informatiebeveiliging gerelateerde Incidenten of Problemen (aantal, aard, impact en duur), gekozen oplossing voor de Incidenten of Problemen en analyse van de oorzaak. De beveiligingsincidenten zelf zijn verwerkt in het overzicht incidenten en zijn te herkennen middels Incidenten gecategoriseerd als beveiligingsincident. Ook het oneigenlijk wijzigen, verwijderen of pogingen daartoe van loggegevens wordt gezien als beveiligingsincident en dienen als zodanig direct gemeld te worden. Overzicht van gemelde datalekken en genomen mitigerende maatregelen worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/) ▪ **Uitgevoerd onderhoud**, waaronder: 1. Monitoren van de applicatie, resources, beschikbaarheid van databronnen, verbindingen, gekoppelde systemen. De Opdrachtnemer monitort vele parameters die nodig zijn om de applicatie operationeel te houden. 2. Uitgevoerde Updates, patches, bugfixes: een overzicht van uitgevoerde Updates, patches en bugfixes in de afgelopen periode, inclusief doorlooptijd en status in relatie tot de servicelevels. Indien er in deze periode Problemen zijn ontstaan én opgelost, wordt de Root Cause Analysis (RCA) bijgevoegd. 3. Uitgevoerde Upgrades: een overzicht van uitgevoerde Upgrades in de afgelopen periode, inclusief doorlooptijd en status in relatie tot de servicelevels. 4. Configuratie wijzigingen: wijzigingen doorgevoerd aan de systeem configuratie. ▪ **Ondersteuning** ▪ **Serviceverzoeken** ▪ **Geplande Changes (releasemanagement)**: Releases worden geregistreerd en gepland. De planning is voorzien van een overzicht van de Incidenten en Problemen die daarmee worden opgelost. Indien Upgrades zijn voorzien, worden deze in de releasekalender opgenomen.

2.11 Data-inzameling, verwerking en beveiliging

2.11.1 Algemeen

Eis		Omschrijving
2.11.1	a.	Opdrachtgever is en blijft eigenaar van alle met de uitvoering van de opdracht gegenereerde gegevens, data en informatie (waaronder NPR, vergunningbestanden, volledige datasets van de scans (waarneming van voertuigen), databases, rapportages, transactiebestanden, financiële informatie, contracten, achtergrondinformatie en dergelijke). Deze gegevens staan Opdrachtgever ter vrije beschikking. Het is Opdrachtnemer slechts toegestaan deze gegevens te gebruiken voor het realiseren van de parkeerdienstverlening en het verzorgen van de rapportages aan Opdrachtgever en ketenpartners, zoals opgenomen in deze Opdracht. Het is Opdrachtnemer zonder uitdrukkelijke en voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet toegestaan om deze gegevens: ▪ Voor zichzelf te gebruiken anders dan voor de uitvoering van de opdracht; ▪ Te verstrekken aan derden, al dan niet in geanonimiseerde vorm.
2.11.1	b.	In het kader van de verwerking van gegevens zal de verwerkersovereenkomst als opgenomen als bijlage VII bij de Overeenkomst worden gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
2.11.1	c.	Alle intellectuele eigendomsrechten betreffende data die is/wordt gegenereerd in het kader van deze Opdracht die ten aanzien van de Overeenkomst waar en wanneer ook kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij Opdrachtgever. Het betreft zowel data, die behoren tot de kern van de Opdracht als data, die een nevenproduct zijn bij de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtnemer heeft niet het recht deze data te gebruiken voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de Overeenkomst en voor zover noodzakelijk voor de eigen productontwikkeling. Opdrachtnemer zal deze data op eerste verzoek van Opdrachtgever vernietigen en/of tot afgifte van de data aan Opdrachtgever overgaan. Deze data kan door Opdrachtgever en andere door Opdrachtgever te benoemen partijen ook worden ingezet voor andersoortige controles.
2.11.1	d.	Ten aanzien van de wijze waarop Opdrachtnemer om gaat (procedureel) met vernietiging data geldt dat Opdrachtnemer een Vernietigingsprotocol op dient te stellen dat moet worden gekeurd door Opdrachtgever.

2.11.1	e.	Alle rechten met betrekking tot de data die in het kader van de Overeenkomst door de gemeente Amsterdam aan Opdrachtnemer worden verstrekt, komen toe aan de gemeente Amsterdam. Opdrachtnemer heeft, tenzij het open data (vrij beschikbare gegevens) betreft, niet het recht deze data te gebruiken voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de Overeenkomst. Opdrachtnemer zal deze data op eerste verzoek van Opdrachtgever vernietigen en/of tot afgifte van de data aan Opdrachtgever overgaan.
2.11.1	f.	Het beschikbaar en opvraagbaar houden van de gegenereerde (scan) data voor Opdrachtgever en de ontsluiting van deze (scan)data aan Opdrachtgever is inbegrepen in de prijzen en tarieven voor de uitvoering van de opdracht.
2.11.1	g.	Aan de dossiers moeten metadata over de aanvrager, bewaartermijn, resultaat van de proces/zaak en de einddatum van de zaak kunnen worden toegevoegd.
2.11.1	h.	De export van een informatiedossier voldoet aan een 'open standaard' bestandsformaat. Zie: https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archief#collapse-5135
2.11.1	i.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zorgvuldig, integer en beveiligd beheer van alle bij deze Opdracht betrokken data-informatie inclusief alle bijbehorende beheersystemen die gebruikt worden om Opdrachtgever efficiënt en effectief informatie te kunnen verschaffen. Het beheer dient te voldoen aan de relevante eisen van alle vigerende wet- en regelgeving (zowel Europees als Nederlands), zoals (niet uitputtend) de Algemene Wet Rijksbelastingen, de AVG, de Archiefwet, wet Digitale Overheid, wet Open Overheid, de Selectielijsten van de VNG (https://vng.nl/sites/default/files/2020-02/selectielijst_20200214.pdf), en de Tactische Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG). Ten aanzien van digitale opslag van data van de gemeente Amsterdam geldt tevens dat Opdrachtnemer zorg moet dragen voor een gedegen back-up systeem op gescheiden locaties en een robuuste beveiliging tegen brand, hitte, water, bevingen e.d.

2.11.1	**j.**	Opdrachtnemer zorgt voor een deugdelijk digitaal eigen archief waarin alle stukken die onder de fiscale bewaarplicht vallen tenminste 7 jaar bewaard worden en voor controle raadpleegbaar zijn. Onder de fiscale bewaarplicht vallen behalve de onder eis 2.5 x. bedoelde financiële transacties tevens alle gegevens die van belang zijn voor de heffing van parkeerbelasting. Denk hierbij aan bezwaar- en beroepsdossiers, vergunningdossiers, kenteken/ situatiescans etc. Opdrachtgever onderzoekt op dit moment of de fiscale bewaartermijn van 7 jaar voor de kenteken/situatiescans kan worden verkort.
2.11.1	k.	Naast de fiscale bewaartermijn van 7 jaar die van toepassing is op de gegevensverwerking voor fiscale doeleinden, dient Opdrachtnemer ook rekening te houden met de bewaartermijnen die voortvloeien uit de VNG Selectielijst 2020 (https://vng.nl/sites/default/files/2020-02/selectielijst_20200214.pdf). Die lijst is bij ministerieel besluit vastgesteld en is gebaseerd op de Archiefwet en het Archiefbesluit. Uit die Selectielijst volgen concrete bewaartermijnen voor bijvoorbeeld bezwaar- en beroepschriftdossiers en vergunningdossiers als archiefbescheiden (dus na afsluiting van de procestermijn van de dossiers). Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat hij enerzijds uitvoering geeft aan de fiscale bewaarplicht van 7 jaar voor fiscale gegevens en anderzijds dezelfde gegevens niet meer mag gebruiken na afloop van de voorgeschreven bewaartermijnen uit de Selectielijst 2020. In dat kader zal Opdrachtnemer Opdrachtgever voor de start van de Overeenkomst een voorstel ter goedkeuring voorleggen, waarin hij aangeeft hoe hij per 1 januari 2024 aan genoemde verplichtingen m.b.t. het bewaren, vernietigen en (rechtmatig) gebruiken van data uitvoering geeft. In dit voorstel neemt Opdrachtnemer de hiervoor noodzakelijke organisatorische waarborgen op. Ter voorkoming van misverstanden wordt benadrukt dat de bewaartermijn van gegevens pas start na het vervallen van het bedrijfsvoeringbelang. Aan de bewaartermijn kan een langdurige procestermijn voorafgaan. De procestermijn is de periode waarin het zaakdossier actief gebruikt en/of geraadpleegd wordt ter ondersteuning van processen in de organisatie. De totale bewaartermijn (procestermijn plus bewaartermijn) kan daarmee de fiscale bewaartermijn van 7 jaar overschrijden.
2.11.1	l.	In aanvulling op de bovenstaande bewaarplicht dient Opdrachtnemer er tevens voor zorg te dragen dat vergunningsdossiers integraal bewaard worden voor zover het nog lopende vergunningen betreft, c.q. er nog rechten door partijen aan de betreffende historie kunnen worden ontleend. Ter voorkoming van misverstanden wordt benadrukt dat wanneer een betreffend dossier dus meer dan 7 jaren beslaat, dit volledige dossier bewaard dient te worden, en niet alleen de laatste 7 jaar.

2.11.1	m.	Opdrachtnemer is niet alleen verantwoordelijk voor het bewaren van digitale en schriftelijke informatie binnen de wettelijke termijn, maar ook voor het onherstelbaar vernietigen hiervan na afloop van de vigerende bewaartermijn. Dit geldt ook voor mogelijke back-ups. Het moet niet zo zijn dat bij bijvoorbeeld een back-up recovery gegevens weer opduiken. Indien de termijn is verstreken dient Opdrachtnemer over een proces te beschikken waarbij de te vernietigen stukken kunnen worden geselecteerd en ter vernietiging aan Opdrachtgever kunnen worden voorgedragen. Opdrachtnemer volgt daarbij de voorschriften van Opdrachtgever. Pas na verkregen nadrukkelijke toestemming kunnen deze stukken vervolgens worden vernietigd. De kosten van vernietiging komen voor rekening van Opdrachtnemer.
2.11.1	n.	Opdrachtnemer stelt gedurende de implementatieperiode een Privacy Reglement Parkeren op. Opdrachtgever dient dit Privacy Reglement Parkeren goed te keuren.
2.11.1	o.	De toepassing van de AVG en een door Opdrachtgever en Opdrachtnemer vast te stellen Privacyreglement Parkeren.
2.11.1	p.	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever in de naleving van de AVG, inzake de rechten van betrokkenen. Onder meer door het mogelijk te maken dat gedeelten van persoonsregistraties kunnen worden gewijzigd, gewist of beperkt toegankelijk kunnen worden gemaakt. Dit met het oog op het effectief opvolging kunnen gegeven aan een verzoek tot inzage, rectificatie en aanvulling, vernietiging of beperking van verwerking van persoonsgegevens. Opdrachtnemer dient binnengekomen verzoeken direct door te sturen naar de gemeente Amsterdam ter beoordeling. Indien vervolgens het verzoek wordt toegekend ondersteunt Opdrachtnemer Opdrachtgever hierbij.
2.11.1	q.	Als een betrokkene een beroep doet op zijn rechten zoals genoemd in artikel 12 t/m 22 AVG, helpt Opdrachtnemer/Verwerker de Opdrachtgever/ Verwerkingsverantwoordelijke om daarop binnen de wettelijke termijnen een beslissing te nemen.

2.11.1	r.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gestructureerde informatieomgeving (bijvoorbeeld een database) van waaruit desgewenst meer specifieke informatie verkregen kan worden over o.a. handhavingsuren, naar Belastingen doorgestuurde constateringen t.b.v. het opleggen van naheffingen, opgelegde naheffingen (buitenlandse kentekens) en ingezamelde parkeergelden (specifieke query's). Opdrachtnemer dient bovendien: 1. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos alle data-informatie, (klant)dossiers etc. betreffende de opdracht, uitgezonderd eigen personeelsdossiers, ter beschikking/ter inzage te stellen aan Opdrachtgever. 2. Volledige medewerking te verlenen aan enig verzoek van Opdrachtnemer om ter facilitering van her aanbesteding bij afloop van de Opdracht, maar dus nog gedurende de dan lopende overeenkomst, alle data-informatie betreffende alle aspecten van de Opdracht, inclusief een opgave van activa en personeel, ter beschikking te stellen. 3. Na de beëindiging van de overeenkomst/Opdracht mee te werken aan een soepele overgang en de daarvoor relevante dossiers/gegevens/ data e.d. kosteloos over te dragen en/of ter beschikking te stellen.
2.11.1	**s.**	De gegevens benoemd onder eis 2.11.1 r. dagelijks te actualiseren en doorlopend te ontsluiten voor opvraging (pull mechanisme) door het Dataplatform Gemeente Amsterdam Parkeren. Deze bronontsluiting dient op een dusdanige wijze te geschieden dat de geleverde data ook door de gemeente bewerkbaar is. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat elke operationele database (vergunningen, klantcontacten, bezwaren, klachten, automaten backoffice, transacties, storingsregistratie, rapportages, etc.) voor ETL-tools (extractie tools) van Opdrachtgever benaderbaar is. Het moet voor Opdrachtgever duidelijk zijn hoe de gegevens zijn opgebouwd (statistisch, werkelijke meetgegevens, extrapolaties e.d.) en welke nauwkeurigheid er bij de gegevens hoort.
2.11.1	t.	Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever een overzicht van de processen die Opdrachtnemer uitvoert t.b.v. data-inzameling, verwerking en beveiliging.
2.11.1	u.	Opdrachtnemer dient binnen de gestelde termijnen de gevraagde data te leveren. Indien sprake is van een verstoring c.q. niet tijdige en/of volledige levering van data dient binnen 24 uur na constatering Opdrachtgever hierover schriftelijk in kennis te worden gesteld.

2.11.1	v.	Opdrachtgever is in staat om bij maatschappelijke veranderingen te blijven voldoen aan wijzigingen in gemeentelijk (parkeer)beleid en wijzigingen in wet- en regelgeving in de uitvoering van deze opdracht. Opdrachtgever helpt Opdrachtnemer in dergelijke gevallen met het borgen van de juiste expertise bij gesprekspartners en meedenkers en ondersteunt Opdrachtnemer waar nodig in de ontwerpfase van nieuwe producten of diensten of bij wijzigingen van bestaande producten en diensten. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zich flexibel opstelt.

2.11.2 Informatiebeveiliging en Privacy

Gemeente Amsterdam dient als overheidsorganisatie zich te conformeren aan wetgeving (Europees en Nederlands) en richtlijnen ten aanzien van gegevensbescherming en privacy voor de gehele overheid (inclusief het EVRM en het EU Handvest voor de Grondrechten). Het normenkader "Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)" beschrijft alle maatregelen en controles die ervoor moeten zorgen dat de omgang met informatie (data) in systemen en door eindgebruikers op correcte wijze plaatsvindt. De beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid moeten geborgd zijn. Daarbij is een vertaling gemaakt naar de wijze waarop de BIO binnen gemeente Amsterdam en specifiek de onderhavige Opdracht toegepast moet worden. Voor de Opdrachtgever is het daarom van belang dat Inschrijver voldoet aan de eisen uit de 'Baseline Informatiebeveiliging Overheid' (BIO), zie bijlage F.4 en 'Informatiebeveiliging Straatparkeren' (bijlage F.8.).

Eis		Omschrijving
2.11.2	a.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de 'NCSC beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties'. Zie: https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties
2.11.2	b.	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer actuele kennis op het gebied van risico's, kwetsbaarheden en security. Opdrachtnemer dient hiertoe een privacy officer aan te stellen.
2.11.2	c.	Opdrachtnemer dient een actueel Privacyreglement Parkeren (aansluitend op de Algemene Verordening Gegevensbescherming, zie daarvoor ook eis 2.11.1 o.) te hebben, na te leven en te hebben afgestemd met Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever de benodigde ondersteuning kan bieden waar mogelijk. Het Privacyreglement Parkeren maakt expliciet welke juridische plichten uit de AVG en UAVG voor Opdrachtnemer van toepassing zijn, hoe Opdrachtnemer concreet invulling geeft aan deze verplichtingen, mede in relatie tot de andere betrokken (keten)partijen, en wie verantwoordelijk is voor de uitvoering daarvan.

2.11.2	d.	Opdrachtnemer stelt een Functionaris Gegevensbescherming aan welke voldoet aan de wettelijke eisen uit de AVG.
2.11.2	e.	Wachtwoorden worden gebruikt op basis van de geldende beveiligingseisen uit de BIO en worden eenrichting-versleuteld (hash en salt) opgeslagen.
2.11.2	f.	Het applicatiebeheer is procesmatig en procedureel ingericht, waarbij geautoriseerde beheerders op basis van functieprofielen taken verrichten.
2.11.2	g.	Het beheer van platformen maakt gebruik van veilige (communicatie) protocollen voor het ontsluiten van beheermechanismen en wordt uitgevoerd conform het operationeel beleid voor platformen.
2.11.2	h.	De netwerkcomponenten en het netwerkverkeer worden beschermd door middel van protectie- en detectiemechanismen.
2.11.2	i.	In de netwerkcomponenten en ICT zijn signaleringsfuncties (registratie en detectie) actief en efficiënt, effectief en beveiligd ingericht.
2.11.2	j.	De loggings- en detectie-informatie (registraties en alarmeringen) en de condities van de beveiliging van ICT-systemen worden regelmatig gemonitord (bewaakt, geanalyseerd) en de bevindingen gerapporteerd (zie eis 2.10 v.).
2.11.2	k.	Wijzigingenbeheer is procesmatig en procedureel zodanig uitgevoerd dat wijzigingen in de ICT-voorzieningen van applicaties tijdig, geautoriseerd en getest worden doorgevoerd.
2.11.2	l.	Herstelmaatregelen, waaronder back-up- en recoveryprocedures, zijn geïmplementeerd en worden periodiek getest.
2.11.2	m.	Alle door Opdrachtnemer verzamelde en vastgelegde data is en blijft eigendom van Opdrachtgever en dient te allen tijde op verzoek van Opdrachtnemer verstrekt te kunnen worden. Opdrachtnemer dient zich ten aanzien van alle verzamelde en vastgelegde data te houden aan de AVG (let op: alle gegevens die informatie kunnen verschaffen over een identificeerbare natuurlijke persoon moeten als persoonsgegevens worden beschouwd). Opdrachtnemer behoudt geen rechten om de gegevens te gebruiken, te ontsluiten en/of publiek te maken. Opdrachtnemer verplicht zich om geen andere handelingen met de (persoons)gegevens te verrichten dan in de Overeenkomst is omschreven. Opdrachtnemer voldoet aan de

		eisen met betrekking tot gegevensbeveiliging en de bescherming als beschreven in de Verwerkersovereenkomst en legt deze eisen ook door aan haar subverwerkers. Opdrachtnemer/Verwerker garandeert te allen tijde expliciet compliance van onderaannemers en gelieerde partners aan de overeengekomen regels met Opdrachtgever. Opdrachtnemer verifieert dit ook actief.
2.11.2	n.	Alle betrokken systeemcomponenten van de door Opdrachtnemer ingezette apparatuur worden frequent (ten minste driemaandelijks en na elke significante verandering in de (samenstelling van de) apparatuur en systeemcomponenten) gescand op kwetsbaarheden volgens marktconforme 'best practices'.
2.11.2	o.	Alle betrokken systeemcomponenten zijn ontworpen om en getest op het voorkomen van gegevensverlies, lekken van gegevens en systeemproblemen. Systeemcomponenten dienen veilig te worden geconfigureerd conform Handreiking hardening beleid voor gemeenten (zie bijlage F.5.). Er is een schriftelijk vastgelegd proces voor hardening voor alle systeemcomponenten bij Opdrachtnemer.
2.11.2	p.	Opdrachtnemer maakt tijdens de metingen zichtbaar met welk doel beelden worden verzameld ("handhaving", "verkeersonderzoek" of soortgelijk) en waar inlichtingen kunnen worden ingewonnen over de verzamelde persoonsgegevens: namen van het eigen bedrijf en die van de gemeente.
2.11.2	q.	Uitgangspunt is dat zodra beeldmateriaal wordt opgeslagen na een door Opdrachtgever nader vast te stellen periode privacygevoelige gegevens zoals gezichten en kentekens van andere voertuigen dan het voertuig waarvan is geconstateerd dat er geen parkeerrecht aanwezig is dienen te worden geblurred (onherkenbaar gemaakt). Het moment waarop beelden worden geblurred wordt nader vastgesteld en is in ieder geval voordat deze aan derden beschikbaar worden gesteld.
2.11.2	r.	Gegevensverzamelingen die persoonsgegevens bevatten worden versleuteld opgeslagen, zodat ze bij inbraak, verlies of datalek voor onbevoegden/ongeautoriseerden onleesbaar zijn. De encryptie voor deze versleuteling voldoet aan de meest recente technische standaard. De encryptie geldt niet alleen voor data at rest, maar daar waar nodig of wettelijk verplicht ook voor data in transit.

2.11.2	s.	Opdrachtnemer beperkt de toegang tot de gegevensverzamelingen tot medewerkers die de nacontrole uitvoeren. Toegang (gebruikersaccount) is persoonsgebonden (geen groepsaccounts).
2.11.2	t.	Opdrachtnemer dient periodiek de applicatie minimaal te testen op de meest voorkomende kwetsbaarheden uit het OWASP Top Ten (2021) document (zie: https://owasp.org/www-project-top-ten/) waarmee aangetoond kan worden dat deze kwetsbaarheden bij de productieversie niet meer aanwezig zijn.
2.11.2	u.	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever in de naleving van de privacywetgeving (AVG), inzake de rechten van betrokkenen. Onder meer door het mogelijk te maken dat gedeelten van persoonsregistraties kunnen worden gewijzigd, gewist of beperkt toegankelijk kunnen worden gemaakt. Dit met het oog op het effectief opvolging kunnen gegeven aan een verzoek tot inzage, rectificatie en aanvulling, vernietiging of beperking van verwerking van persoonsgegevens.
2.11.2	v.	Op eerste verzoek van de Gemeente zal Opdrachtnemer bewijs van vernietiging van de data verstrekken.
2.11.2	w.	Opdrachtnemer zorgt voor een audittrail, waardoor kan worden nagegaan wie wanneer welke handeling heeft uitgevoerd m.b.t. de gegevensverzamelingen. Zie eisen ten aanzien van logging in de BIO.
2.11.2	x.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de toepassing van een Privacyreglement Parkeren met betrekking tot de data die Opdrachtnemer in het kader van deze opdracht onder beheer heeft. Van Opdrachtnemer wordt daarom verwacht dat deze op een veilige en betrouwbare wijze omgaat met beheer, opslag en bewerking van de opgenomen beelden en data volledig conform de richtlijnen van de AVG.
2.11.2	y.	Op verzoek van Opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke) werkt Opdrachtnemer (verwerker) altijd mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging als bedoeld in artikel 35 en 36 AVG. Zie de Verwerkersovereenkomst, bijlage VII bij de Overeenkomst.
2.11.2	z.	Opdrachtnemer (verwerker) garandeert te allen tijde expliciet compliance van onderaannemers en gelieerde partners aan de overeengekomen regels met Opdrachtgever. Opdrachtnemer, als verwerker, kan aantonen dat deze afspraken zijn doorgezet naar zijn sub-verwerkers

2.11.2	aa.	Opdrachtnemer is verplicht aanwijzingen inzake (het voorkomen van) datalekken op te volgen en maatregelen te treffen die herhaling zoveel mogelijk voorkomen.

2.12 Data-opslag

Eis		Omschrijving
2.12	a.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos alle data-informatie betreffende de opdracht, uitgezonderd eigen personeelsdossiers, (near) real-time ter beschikking/ter inzage aan Opdrachtgever.
2.12	b.	Opslag en hosting van data inclusief backups dient binnen de Europees Economische Ruimte te geschieden.
2.12	c.	Opdrachtnemer verzorgt de volledige archivering van de gevoerde administratie in het kader van deze opdracht in een deugdelijk archief conform alle relevante wetgeving (zie ook 2.11.1 i. en j.). Binnen 2 maanden na beëindiging van de opdracht of binnen 2 maanden na het eerste verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer de volledige administratie (minimaal in een digitaal formaat dat leesbaar en te bewerken is in een gangbaar administratief bestandsformaat zoals Microsoft Office of vergelijkbaar) kosteloos over aan Opdrachtgever.
2.12	d.	Na de beëindiging van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer mee te werken aan een soepele overgang door de daarvoor relevante dossiers/ gegevens/data e.d. kosteloos over te dragen (o.a. als .CSV bestanden) en/of ter beschikking te stellen.
2.12	e.	Opdrachtnemer kan op verzoek met een afgesproken format een export uitdraaien van alle informatie/dossiers.
2.12	f.	Na vernietiging van een informatiedossier dient Opdrachtnemer een verklaring van vernietiging beschikbaar te stellen.
2.12	g.	Een blijvend te bewaren informatiedossier wordt na uiterlijk 10 jaar na einde Overeenkomst overgedragen aan Opdrachtgever.

2.12	h.	Verdere invulling over afspraken omtrent beheer van dossiers worden vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA) of Dossier Afspraken Procedures (DAP). De Opdrachtnemer conformeert zich hier aan.
2.12	i.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opnemen van lopende dossiers in zijn informatiesysteem.
2.12	j.	Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever alle benodigde relevante informatie n.a.v. een WOO-verzoek en werkt kosteloos mee aan de juiste afhandeling.
2.12	k.	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor beveiligd beheer waarbij wordt voldaan aan de BIO en aan de eisen van ISO 27001. De eisen vanuit de BIO dienen alleen voor zover van toepassing te worden aangetoond aan Opdrachtgever. In dit Programma van Eisen zijn enkele eisen uit de BIO opgenomen en nader toegelicht.
2.12	l.	Ten aanzien van digitale opslag van data van de gemeente Amsterdam geldt tevens dat Opdrachtnemer zorg moet dragen voor een gedegen back-up systeem (inclusief datarecovery).

2.13 Audits

Eis		Omschrijving
2.13	a.	Opdrachtgever heeft het recht proces- en beveiligingsaudits uit te (laten) voeren. Daarvoor verleent Opdrachtnemer toegang tot locatie, personeel en documentatie en geeft Opdrachtgever inzage in certificaten en onderzoeken. Indien Opdrachtnemer bedrijfsvertrouwelijke gegevens niet wil of kan tonen aan Opdrachtgever, mag Opdrachtnemer ervoor kiezen het voor eigen rekening door een, door Opdrachtgever goed te keuren, onafhankelijke derde te laten uitvoeren.
2.13	b.	Mogelijk zijn in de toekomst ook andere type audits of Assurance verklaringen gewenst dan waar in dit Programma van Eisen vanuit wordt gegaan. Bijvoorbeeld (niet uitputtend) op onderwerpen als compliance, rechtmatigheid, het voldoen aan BIO of IT-audits. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever medewerking te verlenen bij het (laten) uitvoeren van aanvullende audits.

2.13	c.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om periodiek toe te zien of Opdrachtnemer zijn verplichting tot adequate beveiliging nakomt. Een Third Party Memorandum (TPM) kan als vervanging van de gevraagde audit worden gebruikt om aan te tonen dat aan beveiligingseisen voldaan is.
2.13	d.	Opdrachtnemer dient voor de verwerking van financiële informatie jaarlijks óf een Soc 1 af te geven óf een ISAE 3402 type 2-verklaring. Soc 1 of ISAE 3402 type 2 geven zekerheid over de beheersing van de uitbestede processen die betrekking hebben op financiële informatie of relevant zijn voor de jaarrekening.
2.13	e.	Opdrachtnemer dient jaarlijks een ISAE3000/SOC 2 en SOC 3 verklaring af te geven.
2.13	f.	Een Assurance rapport dient te worden uitgevoerd door een auditor die is aangesloten bij de Nederlandse Orde van Register EDP-auditors (NOREA).
2.13	g.	Voor de definitieve ingebruikname van eigen IT-oplossing(en) ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer door een, door Opdrachtgever goed te keuren, onafhankelijke deskundige een audit te laten uitvoeren op de oplossing(en). De selectie van de door Opdrachtnemer in te huren deskundige vereist voorafgaande instemming van Opdrachtgever. Deze instemming zal door Opdrachtgever worden gegeven indien de auditor gekwalificeerd is op voor de betreffende oplossing relevante onderwerpen.
2.13	h.	In audit-logbestanden worden tenminste vastgelegd: 1. de gebeurtenis; 2. de benodigde informatie die nodig is om een beveiligingsincident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; 3. het gebruikte apparaat; 4. het resultaat van de handeling; 5. een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
2.13	i.	Opdrachtnemer houdt een audittrail bij van alle accounts die toegang hebben verkregen tot de betreffende dienst en stelt deze op verzoek beschikbaar aan Opdrachtgever.

2.13	j.	Het is te allen tijde mogelijk om alle handelingen (mutaties en raadplegingen) te volgen ook achteraf via een audittrail. Een auditfunctionaliteit en audittrails in de afzonderlijke functionaliteiten die Opdrachtnemer gebruikt voor uitvoering van de Opdracht t.b.v. de accountant en auditor zijn te allen tijde beschikbaar.
2.13	k.	Aanvullend op de maand-, kwartaal- en jaarrapportages (zie paragraaf 2.14) dient Opdrachtnemer per kwartaal te rapporteren over de uitkomsten van interne audits ten behoeve van de betrouwbaarheid en rechtmatigheid van de uitgevoerde processen.

2.14 Verslaglegging en verantwoording

Voor Opdrachtgever is actuele en betrouwbare managementinformatie over de uitvoering van de parkeerdienstverlening van cruciaal belang. Omdat Opdrachtnemer tevens de parkeergeldenadministratie voert (zie paragraaf 2.5), worden gedetailleerde eisen gesteld aan het te allen tijde beschikbaar stellen van actuele data aan Opdrachtgever, de verslaglegging en verantwoording door Opdrachtnemer. Opdrachtgever eist dat alle data als platte en bewerkbare data worden geleverd. Daarnaast dient Opdrachtnemer actuele rapportages over de omvang en resultaten van de uitgevoerde werkzaamheden op te stellen en digitaal beschikbaar te stellen in het kader van deze Opdracht en te voorzien van een beschrijving van de indicatoren waarin de aansluiting (selecties) met de data gemaakt wordt. De exacte invulling met betrekking tot de gewenste vorm (en inhoud) van de aan te leveren data en rapportages zullen tijdens de implementatiefase door Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer nader worden bepaald. Ook is het waarschijnlijk dat voortschrijdend inzicht tijdens de looptijd van de overeenkomst zal leiden tot nieuwe mogelijkheden en wensen, die Opdrachtgever en Opdrachtnemer op dat moment in goed overleg zullen verwerken in de data-aanlever- en rapportagecyclus. Meer specifieke informatie over de vereiste inhoud van de diverse rapportages en de beschikbaar te stellen data, wordt o.a. beschreven in paragrafen 2.10, 3.10, 4.7 en 5.5 bij de nadere toelichting op de diverse hoofdbestanddelen van de Opdracht.

De volgende minimale uitgangspunten zullen daarbij in ieder geval van toepassing zijn:

Eis		Omschrijving
2.14	a.	Alle gegenereerde data dienen als actueel bronbestand te worden aangeleverd bij Opdrachtgever.

2.14	b.	Alle door Opdrachtnemer geleverde data en gegevens zijn volledig, betrouwbaar en actueel. Indien blijkt dat dit niet het geval is, dient Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk binnen redelijke termijn en met terugwerkende kracht te corrigeren. Opdrachtgever dient hier direct van op de hoogte te worden gebracht bij constatering.
2.14	c.	Opdrachtnemer dient een online-omgeving ter beschikking te stellen waarin actuele data beschikbaar is over handhaving, vergunningenadministratie en parkeerautomaten. Dit betreft data met betrekking tot de KPI's uit het Prestatie Management Model, maar ook data van de onderliggende processtappen. De data dienen binnen 24 uur beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
2.14	d.	Opdrachtnemer dient rapportages op te stellen en digitaal beschikbaar te stellen: ▪ Weekrapportage: maandag voor 14.00 uur; ▪ Maandrapportage: binnen 10 werkdagen na afloop van de kalendermaand; ▪ Kwartaalrapportage: binnen 15 werkdagen na afloop van het kalenderkwartaal; ▪ Halfjaarrapportage Optimalisatie: binnen 15 werkdagen na afloop van het 1e en 3e kwartaal; ▪ Jaarrapportage: binnen 1 maand na afloop van het kalenderjaar. ▪ Jaarverslag van Opdrachtnemer: binnen één week na publicatie c.q. deponering, doch uiterlijk op 1 mei van het opvolgende kalenderjaar.
2.14	e.	Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer over specifieke onderwerpen binnen het kader van de Overeenkomst binnen 10 werkdagen een tussentijdse rapportage te leveren. Een dergelijk specifiek verzoek kan gaan over alle aspecten van de Opdracht en/of de dienstverlening en zal vaak worden bepaald door de (politieke) actualiteit. In het geval van een politiek/bestuurlijke noodzaak om eerder over een tussentijdse rapportage te kunnen beschikken zal Opdrachtnemer zich inspannen om terstond aan het verzoek van Opdrachtgever te voldoen.
2.14	f.	De verschillende rapportages van Opdrachtnemer (maand-, kwartaal- en jaarrapportage) dienen qua opzet (zoals hoofdstukindeling, berekeningswijzen) onderling vergelijkbaar zijn.
2.14	g.	Weekrapportages bevatten een overzicht op hoofdlijnen met de operationele verstoringen en technische storingen van voorgaande week. Het gaat om verstoringen en storingen met een impact waar meerdere parkeerders last van hebben en/of langer dan 15 minuten.

2.14	h.	Maandrapportages dienen vooral cijfermatig te zijn ingestoken en zowel als rapportage als bewerkbaar databestand te worden aangeleverd.
2.14	i.	Kwartaalrapportages dienen bovendien ook puntsgewijze, kwalitatieve duiding te geven aan de geleverde data, trends en bijzonderheden. Hierbij wordt minimaal aandacht besteed aan opvallende verschillen met voorgaande maanden en vergelijkbare periodes in voorgaande 2 jaar.
2.14	j.	Halfjaarrapportages zijn de meest uitgebreide rapportages en dienen gericht te zijn op het lerend vermogen en optimaliseren van de dienstverlening. Hierbij geldt dat: 1. Aandacht is voor de KPI's en hoe deze bijdragen aan de doelstellingen van Opdrachtgever, waaronder de kwaliteit en effectiviteit van de handhaving, het vergroten van de kwaliteit van de dienstverlening aan BOB's en efficiëntie in de keten; 2. Gelijkwaardige aandacht is voor een terugblik (mijlpalen, wat ging goed, wat kan beter) en een vooruitblik (kansen en bedreigingen, verbeteringen), waarbij zowel de eigen dienstverlening, de ketenprestatie én omgevingsfactoren wordt betrokken; 3. Minimaal aandacht is voor: – De inzichten die voortkomen uit de klantcontacten, klachten, bezwaren en beroepen; – De inzichten die voortkomen uit een analyse van aangeleverde constateringen ('hot spot' analyse); – De mogelijkheden om 'gebruikersfouten' die leiden tot een constatering te voorkomen; – De initiatieven die Opdrachtnemer gaat implementeren om de dienstverlening te verbeteren. 4. Naast de hoofdbestanddelen minimaal aan de orde is: data-inzameling, bezwaren, klantcontact en ICT; 5. De rapportages per hoofdbestanddeel een geactualiseerd risico-overzicht inclusief bijbehorende beheersmaatregelen bevatten (zie tevens eis 2.2.2 d.); 6. Opdrachtnemer inventariseert vooraf bij Opdrachtgever aan welke onderwerpen of analyses mimimaal aandacht dient te worden besteed; 7. De rapportages per hoofdbestanddeel separaat met Opdrachtgever worden besproken.
2.14	k.	Jaarrapportages bevatten een overzicht van de maand- en kwartaalcijfers van de afgelopen 2 jaar en dienen een puntsgewijze, kwalitatieve duiding te geven aan de geleverde data, trends en bijzonderheden. Hierbij wordt minimaal aandacht besteed aan opvallende verschillen met het voorgaande jaar.

2.14	l.	Opdrachtnemer dient data aan te leveren in het kader van de ketensamenwerking en door Opdrachtgever in te richten en vullen dashboards.
2.14	m.	Cijfermatige informatie en trends dienen weergegeven te worden in tabellen. Daarbij dient de weergegeven informatie zo veel mogelijk grafisch (middels grafieken/kaarten/dashboard) te worden ondersteund.
2.14	n.	De verschillende rapportages dienen digitaal te worden aangeleverd (pdf, Excel én in werkbare bronbestanden geleverd op het Dataplatform Gemeente Amsterdam Parkeren) c.q. in een eventueel nader te bepalen digitale omgeving beschikbaar te worden gesteld.
2.14	o.	De opzet van de bronbestanden dient van periode tot periode consistent te zijn.
2.14	p.	Rapportages geven een vergelijking met overeenkomstige cijfers van eerdere perioden. Daaruit worden trends en prognoses gedestilleerd. Normafwijkingen en opmerkelijke trends worden gesignaleerd en waar mogelijk verklaard.
2.14	q.	Opdrachtnemer dient zich in zijn rapportages niet alleen te beperken tot vaste templates en analyses, maar dient tevens proactief relevante zaken te signaleren en te analyseren, waarvan redelijkerwijs verwacht kan worden dat die voor Opdrachtgever van belang zijn voor zijn regiefunctie ten aanzien van de parkeerketen. Dit beperkt zich niet alleen tot ontwikkelingen binnen Amsterdam, maar strekt zich ook uit tot bijvoorbeeld wijzigende omgevingsfactoren voor parkeerdiensten in de samenleving die van invloed kunnen zijn op de inrichting van het fiscale parkeerregime dan wel op de handhaving daarvan.
2.14	r.	Rapportages en indicatoren dienen een toelichting te bevatten waaruit blijkt hoe de aansluiting gemaakt kan worden met de geleverde data.
2.14	s.	Rapportages en indicatoren dienen aan te sluiten bij de data die gebruikt worden voor facturatie.

2.15 Duurzaamheid en Social Return

Eis		Omschrijving
2.15	a.	Opdrachtnemer dient binnen één jaar na aanvang van de Opdracht minimaal te zijn gecertificeerd op trede 5 van de CO2- Prestatieladder.
2.15	b.	De borging van de CO2 – Prestatieladder is geen momentopname maar dient onderdeel te zijn van een continu proces binnen de organisatie en door middel van een externe auditor te worden getoetst. Opdrachtnemer draagt op eigen kosten zorg voor het laten uitvoeren van deze audit en zorgt voor een tijdige heraudit
2.15	c.	Opdrachtnemer dient uitsluitend gebruik te maken van volledig emissie-loze voertuigen voor de uitvoering van de Opdracht, tenzij dit om technische redenen (nog) niet mogelijk is.
2.15	d.	Amsterdam verwacht van haar opdrachtnemers dat zij in hun bedrijfsvoering actief rekening houden met het aspect duurzaamheid, nu en in de toekomst en daar naar handelen als het gaat om ondernemen, investeren, werkgeverschap en het eigen beleid op het gebied van inkoop en samenwerking met partners en onderaannemers.
2.15	e.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht rekening te houden met de sociale aspecten. Hierbij kan gedacht worden aan het borgen van arbeidsomstandigheden en arbeidsparticipatie: 1. Bij arbeidsomstandigheden gaat het om het bijdragen aan de bewustwording bij ondernemers en het voorkomen en aanpakken van schending van fundamentele arbeidsnormen en mensenrechten in de productieketen (het toepassen van sociale voorwaarden); 2. Bij arbeidsparticipatie gaat het om het opnemen van voorwaarden, eisen of wensen die een ondernemer aanzetten tot het aanbieden van leerwerkplekken/stages/werkervaringsplaatsen en/of het in dienst nemen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en/of het vergoeden van kosten voor opleiding en extra begeleiding om kansen op de arbeidsmarkt te vergroten.
2.15	f.	Social return dient te worden ingevuld conform het beleid van de gemeente Amsterdam. Opdrachtnemer geeft samen met het Bureau Social Return van de gemeente Amsterdam na gunning invulling aan deze uitvoeringsvoorwaarde.

2.15	g.	Social return wordt als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde opgenomen in de Overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht om ten minste 5% van het werkelijk totaal aan Opdrachtgever gefactureerde bedragen (exclusief btw) aan te wenden voor social return. De totale grondslag wordt berekend over de werkelijk gefactureerde bedragen en over de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele indexeringen, (incidentele) meerwerkopdrachten, gebiedsuitbreidingen etc.
2.15	h.	Opdrachtnemer dient uiterlijk zeven werkdagen na opdrachtverlening contact op te nemen met Bureau Social Return van de gemeente Amsterdam om de social returnverplichting aan te melden. Contact opnemen kan via: 5.1.2,i @amsterdam.nl. Na aanmelding bij Bureau Social Return wordt een eerste kennismaking – het startgesprek – ingepland. De precieze invulling van de social returnverplichting wordt tijdens het startgesprek door Bureau Social Return vastgelegd in nadere prestatieafspraken. Deze prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van de onderliggende Overeenkomst. Ze gaan met name in op het tijdpad, de kosten en de inzet van kandidaten uit de doelgroep.
2.15	i.	Iemand behoort tot de doelgroep social return wanneer hij/zij minimaal 3 maanden werkloos is bij aanvang van de Opdracht en als zodanig staat ingeschreven bij het UWV Werkbedrijf, de gemeente of een vergelijkbare instantie. Het gaat om personen die vallen onder de Participatiewet of onder een WW-, WSW-, WIW/ID-, BBZ-, WGA/WIA-/WAO-, WGA-, WAO-, Wajong- of NUG-regeling. Ook behoren mbo-studenten BOL en BBL op niveau 1 en 2 tot de doelgroep. Mbo-studenten op niveau 3 en 4 behoren niet tot de doelgroep.
2.15	j.	Kandidaten vallen maximaal één jaar onder de doelgroep social return, behalve kandidaten uit het doelgroepenregister UWV en studenten BOL en BBL op niveau 1 en 2. Kandidaten uit het doelgroepenregister vallen gedurende de gehele looptijd van de opdracht onder de doelgroep, omdat zij een blijvende arbeidsbeperking hebben. BOL- en BBL-studenten zijn doelgroepkandidaten gedurende de duur van de opleiding met een maximum van twee jaar.

2.15	**k.**	Kandidaten vallen alleen onder de doelgroep, wanneer de aanstelling of het dienstverband bij Opdrachtnemer aanvangt gedurende de looptijd van de overeenkomst én de kandidaten werkzaam zijn op de Opdracht die voorwerp is van deze aanbesteding. Een kandidaat moet dus werkzaam zijn op de Opdracht en tijdens de Opdracht. Kandidaten uit het doelgroepenregister UWV zijn uitgezonderd van deze regel. Zij gelden ook als doelgroepkandidaat als ze al aangesteld of in dienst zijn bij Opdrachtnemer, voordat zij op de Opdracht werkzaam zijn.
2.15	l.	Opdrachtnemer rapporteert de inspanningen voor social return periodiek in het online registratiesysteem WIZZR. Een inlogcode voor het systeem wordt na het opstellen van de prestatieafspraken verstrekt. Bureau Social Return voert controle uit op de nakoming van de prestatieafspraken en gerapporteerde gegevens in Wizzr. Daarnaast informeert Bureau Social Return de Opdrachtgever over de behaalde resultaten.
2.15	m.	Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn social returnverplichting en de daarmee samenhangende activiteiten, zoals het werven, selecteren, plaatsen, opleiden en begeleiden van de doelgroep. Dit geldt ook wanneer Opdrachtnemer de social returnverplichting (deels) overdraagt aan onderaannemers. De bewijslast voor het voldoen aan de social returnverplichting ligt bij Opdrachtnemer. Deze is daarmee verantwoordelijk om aantoonbaar te maken dat, en op welke wijze, hij inspanningen heeft geleverd in het kader van de betreffende social returnverplichting, overeenkomstig de gemaakte prestatieafspraken na opdrachtverlening.
2.15	n.	Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat kandidaten die in het kader van social return de werkzaamheden verrichten, behoren tot de doelgroep social return. Opdrachtnemer levert hiertoe documentatie ter onderbouwing, zoals een formeel document van een uitkerende instantie of SW-bedrijf of erkende opleidingsinstelling waaruit de uitgangspositie van de ingezette kandidaat blijkt. Ook moet Opdrachtnemer kunnen aantonen dat de aanstelling of het dienstverband van de kandidaat aanvangt gedurende de looptijd van de overeenkomst en aantoonbaar maken dat de kandidaat werk doet dat verband houdt met de uitvoering van de Opdracht voor de gemeente Amsterdam.

2.15	o.	Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de gerapporteerde kosten daadwerkelijk zijn gemaakt. Opdrachtnemer levert hiertoe documentatie ter onderbouwing, zoals een getekende arbeids- of (leerwerk) stageovereenkomst. Als een persoon niet in loondienst is, dan voldoet een kopie van de overeenkomst met een specificatie van het SW-bedrijf, detacheringsbureau of intermediair. In het geval van een nuluren-, uitzend- en detacheringscontract moet het aantal daadwerkelijk gewerkte uren worden aangetoond op basis van bijvoorbeeld een urenadministratie, een kopie van een salarisstrook en/of facturen van een detacheringsbureau.
2.15	p.	Indien er sprake is van inkoop van producten en diensten van Pantar of een Amsterdamse Sociale Firma (zie: https://socialezaken.info/gemeente), dan dienen facturen te worden overlegd.
2.15	q.	Bij verrekening van inspanningen voor de doelgroep met de social returnverplichting wordt uitgegaan van de kosten die de Opdrachtnemer daadwerkelijk heeft gemaakt. Hierbij gelden de onderstaande uitgangspunten: 1. Inschaling van kandidaten uit de doelgroep social return geschiedt conform de geldende cao bij het bedrijf zelf. Indien de kandidaat elders wordt geplaatst, dan conform de cao van de andere werkgever. 2. Indien de Opdrachtnemer bij het plaatsen van de doelgroep gebruik maakt van subsidies of premies, dan worden deze in mindering gebracht op het bedrag van de social returnverplichting. 3. Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut. Dergelijke kosten dienen met nota's te worden onderbouwd en bedragen maximaal 20% van de totale waarde van de social returnverplichting. Gemaakte kosten bij eventuele interne scholing dienen ook schriftelijk te worden onderbouwd. 4. Begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd, zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden ten behoeve van de inzet van de kandidaat uit de doelgroep. Begeleidingskosten bedragen maximaal 10% van de totale waarde van de social returnverplichting. 5. Het opvoeren van gemaakte kosten anders dan loonkosten, begeleidingskosten, opleidingskosten en facturen van Pantar of Amsterdamse Sociale Firma's is alleen mogelijk in overleg en met goedkeuring vooraf vanuit Bureau Social Return. 6. Wanneer Opdrachtnemer een bijdrage wil leveren aan een andere sociale opgave dan arbeidsparticipatie, dan is dat altijd op basis van een projectvoorstel dat wordt voorgelegd aan Bureau Social Return. Gemaakte kosten gelden alleen als social return, wanneer Bureau Social Return hier vooraf goedkeuring aan heeft gegeven. 7. Kosten die Opdrachtnemer opvoert inzake de social returnverplichting mogen niet ook worden opgevoerd bij social returnverplichtingen van andere instanties.

2.15	r.	Opdrachtnemer heeft op grond van de AVG toestemming nodig van de kandidaten om de persoonsgegevens te overleggen ten behoeve van de verantwoording van de social returnverplichting.
2.15	s.	Indien Opdrachtnemer zijn social returnverplichting niet of niet geheel nakomt, wordt een direct opeisbare boete opgelegd. De boete bedraagt tweemaal het resterende bedrag van de verplichting, berekend op de einddatum van het contract en wordt verrekend met nog openstaande of toekomstige betalingen aan Opdrachtnemer.
2.15	t.	De kosten die Bureau Social Return zal maken voor de monitoring worden gedragen door Opdrachtgever mits uit de monitoring blijkt dat Opdrachtnemer voldoet aan de gemaakte afspraken. Indien Opdrachtnemer niet voldoet dienen de kosten te worden gedragen door Opdrachtnemer.

2.16 Transitie einde overeenkomst

Eis		Omschrijving
2.16	a.	Opdrachtgever hecht veel belang aan een goede afronding van de Opdracht na einde overeenkomst en transitie van de kennis en data naar een nieuwe situatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij veel aandacht besteedt aan een soepele en nauwkeurige transitie na einde van de Overeenkomst
2.16	b.	Na einde overeenkomst blijft alle data die tijdens de duur van de Overeenkomst is gegenereerd in het kader van de Opdracht en eventuele nadere Opdrachten in bezit van en beschikbaar voor Opdrachtgever.
2.16	c.	Na beëindiging van de Opdracht dient, in het kader van de transitie, Opdrachtnemer alle data en informatie betreffende de Opdracht over te dragen aan Opdrachtgever.
2.16	d.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan enig verzoek van Opdrachtgever om ter facilitering van een eventuele her-aanbesteding van de Opdracht, nog gedurende de dan lopende overeenkomst, alle data-informatie betreffende alle aspecten van de Opdracht, inclusief een opgave van activa en personeel, ter beschikking te stellen.

2.16	e.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een deugdelijk archief waarin alle stukken die relevant zijn voor het werk ten minste 7 jaar worden bewaard. Na beëindiging van de overeenkomst dient Opdrachtnemer dit archief (in het kader van de transitie) kosteloos over te dragen aan Opdrachtgever.
2.16	f.	Voor einde Overeenkomst dienen werkafspraken te worden gemaakt over de afhandeling van in reparatie zijnde apparatuur, reserveonderdelen en overdracht van de voorraad. Opdrachtnemer neemt hiervoor het initiatief en is verantwoordelijk voor een soepele overdracht.
2.16	g.	Voor einde Overeenkomst dienen werkafspraken te worden gemaakt over de afhandeling van openstaande aanvragen en mutaties parkeervergunningen, prolongatie vergunningen, bezwaren/beroepen NHA's en vergunningen, klachten etc. Opdrachtnemer neemt hiervoor het initiatief en is verantwoordelijk voor een soepele overdracht.
2.16	h.	Van Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht om te borgen dat de uitvoeringsprocessen na einde overeenkomst soepel kunnen blijven verlopen.
2.16	i.	Na overdracht van alle data en bestanden na einde Overeenkomst dient door Opdrachtnemer (in overleg met Opdrachtgever over welke data en per wanneer) een verklaring van vernietiging van alle gegevens te worden ondertekend en overhandigd als onderdeel van de transitie. Opdrachtnemer mag geen data van gemeente Amsterdam in eigen opslag houden c.q. verrijken en/of verkopen aan derden.

3 Hoofdbestanddeel 1: Parkeerhandhaving

3.1 Kaders en randvoorwaarden

Het reguleren van het gebruik van parkeerplaatsen is essentieel om Amsterdam vitaal en leefbaar te houden. Parkeervoorzieningen zijn het begin en het einde van iedere autoverplaatsing en maken daarom deel uit van de middelen die de gemeente heeft om te komen tot een goede mobiliteitsmix. Regulering is daarbij ook een belangrijk instrument om te zorgen dat de 'juiste parkeerder op de juiste plaats' staat. Zonder goede, effectieve en rechtvaardige handhaving is het lastig om het Amsterdamse parkeerbeleid uit te voeren.

Belastingen is voornemens om **[Per 1-1-2026 (of zo veel eerder als mogelijk)]** een door Belastingen aan te wijzen partij voor invordering buitenlandse kentekens te ontsluiten middels een API. Dit gebeurt in de huidige situatie nog niet. Opdrachtnemer dient gezamenlijk met Opdrachtgever en de betreffende partij de API verder te ontwikkelen. Eventuele kosten aan de zijde van Opdrachtnemer voor het realiseren van de koppeling middels de API worden op basis van openboek calculatie verrekend. Eisen die worden gesteld aan de situatie dat de API dient te zijn gerealiseerd zijn aangeduid met '**[Per 1-1-2026 (of zo veel eerder als mogelijk)]**'.

3.1.1 Grondslag

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de handhaving van het fiscaal parkeren gebaseerd op de geldende wet- en regelgeving waaronder de gemeentelijke Parkeerverordening, Verordening parkeerbelastingen en de Uitwerkings-, Uitvoerings- en Aanwijzingsbesluiten. Opdrachtnemer draagt in dit kader zorg voor het controleren van voertuigen op een fiscaal parkeerrecht. Tevens is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het (gedeeltelijk) handhaven op de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (Wahv, ook wel 'Wet Mulder' genoemd) inzake -vooralsnog- Stilstaan op de stoep.

3.1.2 Handhavingsproces

Fiscale handhaving

Het fiscale handhavingsproces start met het controleren of geparkeerde voertuigen beschikken over een geldig fiscaal parkeerrecht. Zie tevens bijlage C.1. Na controle op voertuiggegevens en de aanwezigheid van een geldig parkeerrecht in het Nationaal Parkeer Register (NPR) wordt, in die situaties dat geen geldig recht aanwezig is, overgegaan tot het aanmaken van een constatering. Amsterdam legt geen papieren naheffingsaanslagen op maar maakt gebruik van een volledig gedigitaliseerd proces. In de huidige situatie dient Opdrachtnemer alleen in het geval van buitenlandse kentekens een fysieke (papieren) naheffingsaanslag onder de ruitenwisser van het voertuig aan te brengen. Het beleid wordt hier mogelijk op aangepast zodat ook op (een gedeelte van de buitenlandse kentekens,

de zogeheten verdragslanden[5]) digitale handhaving plaats kan vinden. Dagelijks stuurt Opdrachtnemer alle constateringsgegevens van de betreffende voertuigen die de dag ervoor niet beschikten over een geldig parkeerrecht door naar Belastingen van de gemeente Amsterdam. Belastingen legt vervolgens formeel de naheffingsaanslag op door deze per post of (als de kentekenhouder de Gemeente Amsterdam heeft aangevinkt) naar de Berichtenbox van Mijn Overheid te sturen.

Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (Wahv)- Mulderhandhaving
De grootschalige inzet van scanvoertuigen ten behoeve van de controle op de aanwezigheid van een geldig parkeerrecht heeft in de afgelopen jaren ook geleid tot een toename van het aantal foutparkeergedragingen. Dit is onder andere wanneer een voertuig geheel dan wel deels bewust stilstaat op de stoep mede in een poging om zich op die manier te onttrekken aan het fiscale parkeerregime. Om dit onwenselijke gedrag te bestrijden maakt het handhaven van foutparkeergedragingen op grond van de Wahv de gedeeltelijk deel uit van de scope van deze opdracht.

De foutparkeergedragingen betreffen (inclusief feitcode):

1. R315b: niet de rijbaan gebruiken als bestuurder van een motorvoertuig (stilstaand, b.v. op trottoir/ voetpad etc.)
2. R397b: voor een in- en uitrit parkeren;
3. R397d: parkeren op parkeergelegenheid, terwijl het voertuig niet tot aangegeven groep voertuigen behoort;
4. R397i: parkeren op een parkeerplaats voor vergunninghouders zonder dat voor dat voertuig een vergunning tot parkeren was verleend;
5. R402c: parkeren op een gehandicaptenparkeerplaats, anders dan met het voor die gereserveerde gehandicaptenparkeerplaats bestemde voertuig;
6. R584: parkeren in strijd met een parkeerverbod(szone);
7. R592a: voertuig parkeren op een parkeerplaats vergunninghouders in strijd met voorwaarden vergunning.

Het signaleren van bovenstaande foutparkeergedragingen is onderdeel van de Opdracht. Thans is ook het opleggen van een aankondiging van beschikking (AvB) inzake 'stilstaan op de stoep' (R315b: niet de rijbaan gebruiken als bestuurder van een motorvoertuig (stilstaand, b.v. op trottoir/ voetpad etc.)) onderdeel van de Opdracht. Het opleggen van een AvB dient te geschieden op basis van een beeldcontrole (digitaal beeldmateriaal) door een ter zake bevoegde BOA (buitengewoon opsporingsambtenaar van Opdrachtnemer). Vooralsnog dient voor de overige constateringen een BOA ter plaatse te zijn voordat een AvB kan worden opgelegd. Deze taak ligt vooralsnog bij Opdrachtgever (THOR). Zodra het Openbaar Ministerie ook voor (een deel van) de hiervoor genoemde foutparkeergedragingen toestemming verleent om via beeldcontrole AvB's op leggen, kan het opleggen van (een deel van) deze AvB's eveneens onderdeel van de Opdracht uit gaan maken. Tot die tijd dient Opdrachtnemer de signaleringen in rapportagevorm door te sturen naar THOR.

5 De verdragslanden zijn thans: België, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Italië, Letland, Litouwen, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Spanje, Zweden en Zwitserland

Andere instrumenten

Naast de fiscale handhaving worden ook andere instrumenten ingezet ten behoeve van de regulering en handhaving zoals:

- Communicatie/voorlichting over betaald parkeren;
- Het aanbrengen van een wielklem door Opdrachtnemer;
- Het wegslepen van een voertuig door THOR in opdracht van Opdrachtnemer.

3.1.3 Doel

Doel van de Amsterdamse parkeerhandhaving is om te komen tot een zo goed mogelijke naleving van de regels ten aanzien van de parkeerregulering en daarmee een maximale effectiviteit van het gemeentelijk parkeerbeleid te realiseren. Naleving van het parkeerbeleid kan worden gemeten via de mate waarin parkeerders beschikken over een geldig parkeerrecht op het moment dat ze worden gecontroleerd. Daarbij realiseert de gemeente Amsterdam zich terdege dat niet iedere parkeerder zich even makkelijk laat 'motiveren' om in het bezit te zijn van een geldig parkeerrecht. Dit heeft, naast de zichtbaarheid van de parkeercontrole en de controle-intensiteit, veelal te maken met mate van succes waarmee een opgelegde naheffingsaanslag kan worden geïnd. In geval van buitenlandse voertuigen speelt ook het land van herkomst een rol. Daarom wordt in het kader van deze opdracht onderscheid gemaakt naar betalingsgraad van voertuigen met een Nederlands kenteken, voertuigen met een kenteken dat geregistreerd staat in verdragslanden en overige kentekens. Om Opdrachtnemer te stimuleren tot een zo goed mogelijk resultaat is hier KPI 1 voor vastgesteld.

Effectieve en efficiënte parkeerhandhaving kan niet zonder draagvlak in de samenleving en bij politiek en bestuur. Draagvlak valt en staat bij transparantie van de processen, herleidbaarheid van verzamelde gegevens en zorgvuldig en kritisch handelen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze, op basis van deze uitgangspunten, zorgt voor rechtvaardige parkeerhandhaving waarbij de 'menselijke maat' niet uit het oog wordt verloren.

Data en daaruit volgend informatie en kennis die wordt verkregen middels de parkeerhandhaving moet op een zorgvuldige, gestructureerde en complete wijze worden verzameld en ontsloten richting Opdrachtgever. De verzamelde data dient door Opdrachtgever gebruikt te kunnen worden voor andere (toekomstige) toepassingen, zoals parkeerdrukmetingen en mogelijk bereikbaarheidsvoorspellingen ten behoeve van beleid en mobiliteitsinformatie.

3.1.4 Flexibiliteit inzet handhavingscapaciteit

Opdrachtgever vraagt van Opdrachtnemer een minimale controle intensiteit per parkeerplaats. Deze is vastgesteld op 2 keer per week per parkeerplaats geldend voor het hele gereguleerde gebied. De gemeente Amsterdam wenst daarnaast de mogelijkheid te hebben om additionele handhavingscapaciteit in te zetten op specifieke locaties (zowel binnen als buiten het gereguleerde gebied (Wahv)). Deze additionele capaciteit kan bijvoorbeeld gebiedsspecifiek worden ingezet zodat gedurende de looptijd van de Overeenkomst geanticipeerd en gereageerd kan worden op eventuele veranderende inzichten in de parkeerhandhaving. Ook kan de capaciteit worden gebruikt voor speciale

acties, tijdelijke pilots of specifieke situaties die al dan niet tijdelijk nodig zijn om de handhaving van het parkeren optimaal te laten functioneren. De door Opdrachtgever additioneel in te zetten controles staat gelijk aan twee keer het aantal gereguleerde parkeerplekken per week zoals vastgesteld in de Handhavingsindex (bijlage VI bij de Overeenkomst). Dus als er sprake is van 200.000 gereguleerde parkeerplaatsen, dienen deze minimaal twee keer per week te worden gecontroleerd. Opdrachtgever heeft daarnaast de mogelijkheid om twee maal 200.000 (= 400.00) te controleren parkeerplaatsen per week extra aan te wijzen. Het aanwijzen van de te controleren parkeerplaatsen geschiedt op gebiedsniveau en niet op het niveau van individuele parkeerplaatsen.

3.1.5 Vrijheidsgraden Opdrachtnemer

Opdrachtnemer is vrij om, *binnen de kaders van dit PvE en de beleidslijnen en regelgeving*, zelf invulling te geven aan de wijze waarop de fiscale parkeerhandhaving wordt uitgevoerd. Randvoorwaardelijk bij dit controleproces is:

- Toepassing van NPR als de enige bron van fiscale parkeerrechten;
- Transparantie én inzage voor de Opdrachtgever (incl. ketenpartners) in alle stappen van het scan- en controleproces en in de hiervoor gebruikte applicaties en koppelingen tussen applicaties;
- Volledigheid van handhaving, waarbij voor alle fiscale parkeerplaatsen voldaan wordt aan de minimale vereisten als omschreven in dit PvE.

Principiële keuzes in, c.q. aspecten van, de processen van handhaving en (in geval van buitenlandse voertuigen) oplegging van NHA's dienen voor invoering van zulke processen door Opdrachtgever vooraf schriftelijk te worden goedgekeurd. Deze goedkeuring zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om met Opdrachtnemer in overleg te gaan indien het in de visie van Opdrachtgever nodig is om veranderingen aan te brengen in de controleprocessen ten einde de handhaving te optimaliseren. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze open en zonder voorbehoud het gesprek hierover aangaat zodat, uitgaande van gezamenlijk belang, een optimale uitvoering van de opdracht kan worden gerealiseerd.

Opdrachtnemer is vrij in het gebruik en de inzet van mensen en middelen binnen de wettelijke regels en de kaders van dit PvE. Wel is in het kader van deze opdracht "Overgang van Onderneming" verplicht voor wat betreft personeel, zie daarvoor paragraaf 2.3. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het kunnen beschikken over voldoende middelen (zoals scanvoertuigen, handhavingsterminals, wielklemmen, IT-infrastructuur, communicatiemiddelen, kantoorruimtes, opslag, kleedruimtes etc.) ten behoeve van de uitvoering van deze opdracht.

3.1.6 Wijzigingen parkeerbeleid

3.1.6.1 Structureel

Het gefiscaliseerde parkeerareaal in Amsterdam is, als gevolg van bijvoorbeeld tijdelijke onttrekkingen, tijdelijke verkeersmaatregelen, herprofilerings- en wegwerkzaamheden, altijd enigszins in beweging. Het is waarschijnlijk dat gedurende de looptijd van de Opdracht bovendien structurele wijzigingen in

het areaal zullen optreden als gevolg van bijvoorbeeld:

- Het uitbreiden/inkrimpen van het areaal aan gefiscaliseerde plaatsen;
- Het instellen/wijzigen/beëindigen van fiscale regulering in bepaalde gebieden;
- Wijzigingen in reguleringstijden (langer/korter) en/of reguleringsdagen (meer/minder), tarieven en tariefstructuren.

Dergelijke structurele wijzigingen zullen van invloed zijn op de vaste vergoeding voor de fiscale handhaving door Opdrachtnemer. Daarom zal deze zoals aangeboden op het Prijzenformulier telkens aan het begin van ieder kalenderkwartaal worden aangepast. De methodiek is uitgewerkt in een zogenaamde 'Handhavingsindex', die is bijgevoegd als bijlage VI bij de Overeenkomst. Voor alle gefiscaliseerde plaatsen is de handhavingszwaarte in de vorm van de Handhavingsindex berekend met de volgende parameters: aantal gefiscaliseerde te handhaven parkeerplaatsen, handhavingsuren en -dagen, inclusief een opslag voor avond-, nacht en weekenduren. De gemuteerde Handhavingsindex vermenigvuldigd met de vaste vergoeding in het voorgaande kwartaal zal de vaste vergoeding voor het komende kwartaal vormen. In geval van tussentijdse wijzigingen van (per saldo) meer dan 1,0% zal de vaste vergoeding voor de handhaving zo nodig tussentijds worden aangepast.

Structurele wijzigingen zullen altijd in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaatsvinden waarbij een redelijke termijn wordt aangehouden bij het doorvoeren van de wijziging. Deze termijn wordt in overleg bepaald, afhankelijk van de omvang en impact voor Opdrachtnemer en Opdrachtgever van de betreffende wijziging.

3.1.6.2 Incidenteel

Naast structurele aanpassingen van het parkeerareaal en het parkeerregime kan ook sprake zijn van aanpassingen met een tijdelijk karakter. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om zijn activiteiten hier tijdelijk op aan te passen. Hierover worden dan aparte afspraken in de vorm van een meerwerkopdracht gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De afgegeven tarieven uit het Prijzenformulier vormen de basis voor deze afspraken en kunnen -afhankelijk van de inhoud van de meerwerkopdracht- leiden tot een tijdelijk afwijkende vergoeding.

3.2 Fiscale handhaving

Bij de handhaving van de gefiscaliseerde parkeerplaatsen dient Opdrachtnemer minimaal te voldoen aan de volgende eisen:

3.2.1 Algemeen

Eis		Omschrijving
3.2.1	a.	De fiscale parkeerhandhaving vindt plaats in de openbare ruimte, op alle parkeerplaatsen die zijn aangewezen als fiscaal gereguleerde parkeerplaatsen. Op https://data.amsterdam.nl is alle informatie met betrekking tot het huidige fiscale parkeerareaal opgenomen.
3.2.1	b.	De handhaving vindt plaats gedurende alle reguleringstijden die zijn vastgelegd in de gemeentelijke regelgeving.
3.2.1	c.	De handhaving vindt plaats door op gefiscaliseerde parkeerplaatsen geparkeerde voertuigen te controleren op de aanwezigheid van een geldig fiscaal parkeerrecht. Deze controle dient te worden uitgevoerd door het bevragen van het NPR waarin alle Amsterdamse parkeerrechten via een uniek ID per parkeerrecht zijn gekoppeld aan één kenteken. Aan een kenteken kunnen meerdere parkeerrechten (en dus ID's) gekoppeld zijn.
3.2.1	d.	Opdrachtnemer dient elke parkeerplaats binnen het gereguleerde gebied minimaal 2 keer per week (van maandag tot en met zondag) te controleren.
3.2.1	e.	Opdrachtgever heeft de vrijheid om gebieden aan te wijzen waar de parkeerplaatsen vaker dan de in eis 3.2.1 d. genoemde frequentie dienen te worden gecontroleerd. Het aantal door Opdrachtgever aan te wijzen parkeerplaatsen die extra dienen te worden gecontroleerd staat gelijk aan maximaal 2 keer het totaal aantal gereguleerde parkeerplaatsen van de op dat moment actuele Handhavingsindex.
3.2.1	f.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de inzet van voldoende deskundige en bevoegde medewerkers, scanmiddelen, opvolgvoertuigen en hard- en softwaresystemen (o.a. ten behoeve van de beeldcontrole (Image Review), dataregistratie, opvolgmeldsystemen, wielklemmanagementsysteem, versturen van constateringen naar Belastingen, blurren etc.).
3.2.1	g.	Van alle voertuigen met een kenteken waarvoor geen geldig parkeerrecht in NPR is geconstateerd en waarvoor geen fysieke oplegging van een NHA is benodigd (thans de Nederlandse kentekens) dient het scanproces in minimaal 95% van de gevallen volledig te zijn doorlopen (via beeldbeoordeling danwel via fysieke opvolging). Met andere woorden: niet meer dan 5% van de kentekens waarvan geen parkeerecht is aangetoond in NPR en waarvoor geen fysieke oplegging benodigd is mag als time-out (geen beoordeling) worden aangemerkt.

3.2.1	h.	Van alle voertuigen met een kenteken waarvoor geen geldig parkeerrecht in NPR is geconstateerd en waarvoor wel een fysieke oplegging van een NHA is benodigd (thans de buitenlandse verdragslanden en niet verdragslanden) dient het scanproces in minimaal 25% van de gevallen volledig te zijn doorlopen. Met andere woorden: niet meer dan 75% van de kentekens waarvan geen parkeerecht is aangetoond in NPR en waarvoor wel een fysieke oplegging benodigd is mag als time-out (geen beoordeling) worden aangemerkt. Dit betekent dat fysieke opvolging is benodigd.
3.2.1	i.	Indien beoordeling niet via beeldcontrole plaats kan vinden dient fysieke opvolging binnen 60 minuten na het moment van waarneming te hebben plaats gevonden. Indien opvolging na deze periode heeft plaatsgevonden telt het betreffende scanrecord als 'niet volledig doorlopen scanproces' (zie eis 3.2.1 g. en h.).
3.2.1	j.	Door Opdrachtnemer ingezette scanmiddelen en opvolgvoertuigen dienen te voldoen aan de richtlijnen voor voertuigen van de gemeente Amsterdam. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste kleurstelling, bestickering en uitstraling van de ingezette voertuigen. Zie hiervoor: https://amsterdam.nl/stijlweb/middelen/middelen/voer-vaartuigen/
3.2.1	k.	Opdrachtnemer zorgt voor een goede verdeling van de handhavingsinzet over het gehele fiscaal parkeerareaal, reguleringsdagen en reguleringstijden, waarbij hij tevens aantoonbaar voldoende aandacht schenkt aan handhaving in de "randen" van de reguleringstijden. Hiermee wordt bedoeld het eerste en het laatste halve uur gedurende de tijd dat betaald parkeren van kracht is. Dit geldt niet voor gebieden waar sprake is van 24 uur per etmaal betaald parkeren. Meer concreet: Opdrachtgever dient bijvoorbeeld te zorgen dat als het betaald parkeerregime aanvangt om 09.00 uur, een parkeerder ook om 09.10 uur een normale kans op parkeercontrole heeft, maar ook om 23.35 uur als het parkeerregime afloopt om 23.59 uur. Een normale kans wil zeggen: vergelijkbaar met de gemiddelde kans op parkeercontrole op andere uren van de dag.
3.2.1	l.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze aantoonbaar geregeld, zoals beschreven in de Handhavingsindex, handhaaft teneinde zorg te dragen voor rechtmatigheid en rechtvaardigheid in de spreiding van parkeerhandhaving over de verschillende delen van de stad en daarmee onder meer maatschappelijk draagvlak creëert voor de fiscale handhaving.

3.2.1	m.	Opdrachtnemer dient bij het plannen van de handhavingsinzet te zorgen voor een hoge mate van onvoorspelbaarheid voor de minimale handhavingsinzet als gesteld onder eis 3.2.1 d. en 3.2.1 e. Met andere woorden: voorkomen dient te worden dat in een straat structureel op hetzelfde moment wordt gehandhaafd, zodat parkeerders hierop kunnen anticiperen.
3.2.1	n.	Opdrachtnemer dient bij het plannen van de handhavingsinzet rekening te houden met het voorkomen van grote verschillen in de betalingsgraad per gebied. Met andere woorden: voorkomen dient te worden dat in een straat of gebied structureel een lagere betalingsgraad optreedt dan gemiddeld.
3.2.1	o.	Opdrachtnemer bewaakt proactief of in het gefiscaliseerde gebied mogelijk sprake is van onvolledige en/of onduidelijke RVV bebording als gevolg waarvan parkeerders niet of onvolledig worden geïnformeerd over de regels van gefiscaliseerd parkeren met mogelijk als gevolg het ontbreken van de grondslag om te kunnen handhaven en/of het onnodig opleggen van naheffingsaanslagen. Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het doorgeven van benodigde aanpassingen aan de bebording aan Opdrachtgever indien nodig. Zie tevens paragraaf 5.2 ten aanzien van de verantwoordelijkheid voor het plaatsen van bebording ten behoeve van de parkeerautomaten en belparkeren.
3.2.1	p.	De kwaliteit van de scans is nauwkeurig, kentekens dienen correct herkend te worden of handmatig te worden aangepast om te voorkomen dat onterecht naheffingsaanslagen worden opgelegd. Dit geldt voor zowel overdag als in de nachtsituatie en in verschillende weersomstandigheden.
3.2.1	q.	Indien wordt geconstateerd dat een kenteken (deels) is afgeplakt of anderszins aan de camera's van de scanauto wordt onttrokken (om zo te voorkomen dat op basis van een kenteken een NHA of AvB kan worden opgelegd) dient Opdrachtnemer maatregelen te nemen of acties te ondernemen om alsnog de aanwezige gegevens betreffende het voertuig inclusief tijdstip van constatering en locatie bij de NPR te kunnen bevragen of anderszins te kunnen verwerken.

3.2.1	r.	Naast de foto's van het gescande kenteken dienen ook foto's van het voertuig zelf (waarop het kenteken zichtbaar is) en omgevingsfoto's te worden gemaakt en opgeslagen. Dit geldt voor alle kentekens waarvan géén parkeerrecht in NPR is geconstateerd. Het dient mogelijk te zijn om voor alle categorieën die tijdens de beeldbeoordeling worden gehanteerd de foto's voor een nader te bepalen periode te bewaren. Deze foto's dienen op verzoek door Opdrachtgever ingezien te kunnen worden. Dit om het mogelijk te maken dat achteraf kan worden bepaald of een juiste beoordeling van de situatie heeft plaats gevonden.
3.2.1	s.	Bestuurders van scanvoertuigen en opvolgers in het kader van deze Opdracht voeren de handhavingswerkzaamheden namens de gemeente Amsterdam uit en hebben een voorbeeldfunctie als het gaat om (rij) gedrag, representativiteit, het houden aan verkeersregels etc. Zo is het alleen toegestaan om van RVV-ontheffingen gebruik te maken als de omstandigheden daartoe dwingen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het borgen van dit voorbeeldgedrag. Bij herhaalde afwijking van deze richtlijn, kunnen disciplinaire acties door Opdrachtnemer verlangd worden door Opdrachtgever (aanspreken, voorbeeldstelling, sanctie bij herhaling door betreffende afdeling of medewerker e.d.).
3.2.1	t.	Privacygevoelige gegevens van een gescand voertuig waarvan is geconstateerd dat wel sprake is van een parkeerrecht dienen (thans) binnen 48 uur te worden verwijderd. Hierbij dient de geldige privacywetgeving en vigerende gegevensbeschermingsrecht, zoals de (U)AVG, het EVRM en het Privacyreglement Parkeren, in acht te worden genomen. Opdrachtgever voorziet Opdrachtnemer na gunning van aanvullende instructies hieromtrent.
3.2.1	u.	Uitgangspunt is dat zodra beeldmateriaal wordt opgeslagen na een door Opdrachtgever nader vast te stellen periode privacygevoelige gegevens zoals gezichten en kentekens van andere voertuigen dan het voertuig waarvan is geconstateerd dat er geen parkeerrecht aanwezig is dienen te worden geblurred (onherkenbaar gemaakt). Het moment waarop beelden worden geblurred wordt nader vastgesteld (ook in relatie tot eis 3.2.1 t.) en is in ieder geval voordat deze aan derden beschikbaar worden gesteld. Opdrachtgever behoudt het recht voor om verschillende bewaartermijnen te hanteren voor verschillende 'categorieën' waaronder wil/niet beschikken over geldig parkeerrecht, wel/niet NHA opgelegd et cetera. Opdrachtnemer dient de beelden na de nader te bepalen bewaartermijnen te vernietigen.

3.2.1	v.	Informatieverzoeken die in het kader van vorderingen van onder meer Officier van Justitie en de Sociale Verzekerings Bank (SVB) via Opdrachtgever worden ingediend bij Opdrachtnemer dienen door Opdrachtnemer te worden gehonoreerd en gevraagde informatie dient te worden verstrekt.

3.2.2 Te leveren gegevensmateriaal

Eis		Omschrijving
3.2.2	a.	Van elke scan van een parkeerplaats (scanrecord) dient de gehele workflow te worden opgeslagen en via SFTP gedeeld met Opdrachtgever inclusief logging van het tijdstip en uitvoerende functionaris. Elke stap binnen het proces dient te worden opgeslagen (zoals niet limitatief: maken scan, wel/geen object, type object, bevraging en terugkoppeling NPR, beeldbeoordeling (inclusief actie beeldbeoordeling en verantwoording), aanpassen en aanvullen van gegevens (zoals niet limitatief: kenteken, landcode, classificatie,), doorsturen naar opvolging, aankomsttijd en locatie opvolger, actie opvolger (inclusief verantwoording van die actie), uitkomst ontdubbelen en nachtrun, blurren van privacy gevoelige gegevens, doorsturen naar Belastingen) en als bronbestand aan de gemeente beschikbaar te worden gesteld.
3.2.2	b.	Er mogen geen scanrecords worden verwijderd. Het moet derhalve mogelijk zijn om uit de scandata exact het aantal bij Belastingen aangeleverde constateringen af te leiden, maar ook om te kunnen herleiden waarom bij voertuigen zonder een geldig parkeerrecht er volgens de Opdrachtnemer geen NHA opgelegd zou moeten worden. Uit de scandata moet dus de gehele audit trail met betrekking tot die scan blijken.
3.2.2	c.	Ten behoeve van de fiscale handhaving alsmede van het door Opdrachtgever uit te voeren meetprogramma parkeeronderzoeken (zie tevens paragraaf 3.7) en verdere analyses, dient de Opdrachtnemer van elk waargenomen object (voertuig of ander voorwerp dat zich in/op een parkeerplaats bevindt in de openbare ruimte), alsmede van parkeerplaatsen in de openbare ruimte waar géén object is waargenomen de volgende gegevens vast te leggen en via SFTP beschikbaar te maken in individuele 'Scanrecords':

1. Datum en tijd (UTC)
2. Scanvoertuig/-middel_id
3. Rit_id
4. Waarnemings_id
5. Locatie van het object (indien van toepassing)
   a. Coördinaten volgens 'WGS84' (EPSG 4326) en volgens 'Amersfoort / RD New' (EPSG 28992)
   b. Parkeerplaats_id
   c. Afstand tot de bezette of dichtstbijzijnde parkeerplaats; een negatieve waarde is zwaartepunt object binnen het vak; positieve waarde is zwaartepunt buiten het vak
   d. Wegdeel_id, zodra dit beschikbaar is in kaartmateriaal
   e. Betrouwbaarheid van locatie object (uitgedrukt in meters)
6. Locatie van het scanvoertuig/-middel
   a. Coördinaten volgens 'WGS84' (EPSG 4326) en volgens 'Amersfoort / RD New' (EPSG 28992)
   b. Wegdeel_id, zodra dit beschikbaar is in kaartmateriaal
   c. Rijrichting van het scanvoertuig/-middel
   d. Snelheid van het scanvoertuig/-middel
   e. Actieve camera's op het moment van scan (bijvoorbeeld: links/ rechts, beide kanten)
   f. Afstand en richting scanvoertuig/-middel tot gescand object (in meters)
7. Lengte en breedte van het object (indien van toepassing)
8. Oriëntatie van het object in geval van een voertuig (indien van toepassing) (langs/visgraat/dwars)
9. Tel_Id
10. Kenmerken van het object:
    a. Objectclassificatie:
       i. Gekentekend voertuig. De uit het voertuigregister (Online Voertuig Informatie, OVI) over te nemen gegevens kunnen gedurende de opdracht wijzigen door wijzigingen bij RDW of andere interesse vanuit het mobiliteitsbeleid. Opdrachtnemer moet wijzigingsverzoeken binnen 2 maanden doorvoeren.
       ii. Kenteken (wissen voor ontsluiting naar Opdrachtgever, uitgezonderd in geval van oplegging van een NHA, bij constatering van een Mulder overtreding en bij metingen met een expliciete opdracht voor kentekenonderzoek)
           1. Betrouwbaarheid van scan
           2. Landcode
           3. Betrouwbaarheid van landcode
           4. Europese voertuigcategorie
           5. Brandstof
           6. Bouwjaar
           7. Gewicht
           8. Milieuklasse

iii. Gekentekend voertuig, maar kenteken is onleesbaar
1. Oorzaak onleesbaarheid: te onduidelijk/buiten zicht van camera's/onleesbaar gemaakt
iv. Tweewieler
v. Object
1. Beschrijving van het object (container, aanhanger, materiaal, werkzaamheden, overig)
vi. Geen voertuig of object.

11. Aard van de parkeeractie (indien van toepassing):
a. Type Fiscaal/Mulder
b. Correct / fout / laad-los / niet te bepalen
c. Type recht (parkeerrecht, ontheffing, onnodig, ontbreekt)
i. Bron van het recht (NPR, RWS, RDW, ...)
ii. Gegevens van het recht
1. Vergunning, kortparkeerder, ontheffing
2. Gebied
3. Gebruiksdoel
4. Starttijd (indien van toepassing)
5. Eindtijd (indien van toepassing)
6. Rechtverwerver (indien van toepassing)
iii. Volledig antwoord van NPR.
12. Gebruiksdoel van de parkeerplaats op het moment van waarneming (parkeren, laden/lossen, buiten gebruik, elektrisch laden etc.)
13. NPR-gebiedscode (indien van toepassing)
14. Aard van de afwijking indien signalering voor validatie lijkt af te wijken van de werkelijke situatie op straat met de kaart (bijvoorbeeld parkeerplaats op andere plek dan ingetekend).
15. Referentie naar beeldmateriaal:
a. Indien een object anders dan een gekentekend voertuig is waargenomen: minimaal één foto van het object en een foto van de omgeving, waarbij persoonsgegevens een week na de eigen nacontrole onleesbaar gemaakt worden.
b. Indien een gekentekend voertuig is waargenomen zonder geldig parkeerrecht: zoveel foto's als nodig zijn om voor latere bewijsdoeleinden te kunnen aantonen:
i. merk en type van het voertuig
ii. kenteken van het voertuig
iii. omgeving van het voertuig
c. Indien een gekentekend voertuig is waargenomen mét geldig parkeerrecht: geen foto.
d. Indien sprake is van signalering voor validatie: minimaal één foto van de betreffende situatie.

		16. Nacontrole: a. Uitkomsten van verrichte nacontrole(s), inclusief logging van locatie, datumtijdstempel en id van de controleur. b. Aanpassingen van waarnemingen en classificaties n.a.v. nacontrole(s) (classificaties nader te bepalen in overleg, zie tevens de generieke eis zoals geformuleerd in 3.2.1).
3.2.2	d.	Bij metingen in garages in het kader van het meetprogramma (zie paragraaf 3.7) behoeven minder gegevens te worden vastgelegd dan in eis 3.2.2 c staat omschreven, namelijk alleen van gekentekende voertuigen. Van elk gekentekend voertuig worden vastgelegd en beschikbaar gesteld in individuele 'scanrecords_garages': 1. Datum en tijd (UTC) 2. Scanvoertuig/-middel_id 3. Rit_id 4. Waarnemings_id 5. Locatie van het object (indien van toepassing) a. Naam en adres garage a. Verdieping 6. Tel_Id 7. Kenmerken van het object a. Objectclassificatie i. Gekentekend voertuig. De uit het voertuigregister over te nemen gegevens kunnen gedurende de opdracht wijzigen door wijzigingen bij RDW of andere interesse vanuit het mobiliteitsbeleid. Opdrachtnemer moet wijzigingsverzoeken binnen 2 maanden doorvoeren. ii. Kenteken (wissen voor levering aan Opdrachtgever) iii. Betrouwbaarheid van scan iv. Landcode v. Betrouwbaarheid van landcode vi. Europese voertuigcategorie vii. Brandstof viii. Bouwjaar ix. Gewicht b. Gekentekend voertuig, maar kenteken is onleesbaar i. Oorzaak onleesbaarheid: te onduidelijk/ buiten zicht van camera's/ onleesbaar gemaakt 8. Uitgenodigde vergunninghouder 8. Toegangsrecht VWX (ja/nee).
3.2.2	e.	Alle gegevens dienen per dag (inclusief nachtrun) dagelijks binnen 24 uur na afronding van de nachtrun als bronbestand beschikbaar te worden gesteld.

3.2.2	f.	Alle gegevens (scanrecords) dienen volledig en juist te worden opgeslagen en aangeleverd aan Opdrachtgever.

3.2.3 Beschikbaarstelling scanrecords

Scanrecords dienen op de volgende wijzen beschikbaar gesteld te worden:

Eis		Omschrijving
3.2.3	a.	Middels een gestructureerde database (PostgreSQL) van Opdrachtnemer welke toegankelijk is voor Opdrachtgever middels een directe login (read only) en geschikt voor een ETL-proces (extract, transfer, load) van Opdrachtgever.
3.2.3	b.	Opdrachtnemer staat in voor het gebruik, service, onderhoud en het beheer en hosting van de applicatie, hieronder mede informatiebeveiliging conform het daarover gestelde in de Verwerkersovereenkomst (bijlage VII bij de Overeenkomst) verhelpen van storingen.
3.2.3	c.	Opdrachtnemer waarborgt dat de aan Opdrachtgever toekomende data voor Opdrachtgever te allen tijde kosteloos voor afgifte beschikbaar is.
3.2.3	d.	Beschikbaar gestelde geanonimiseerde Scanrecords blijven onbeperkt beschikbaar voor de Opdrachtgever.
3.2.3	e.	Geanonimiseerde beeldmateriaal blijft tot 7 jaar na de waarneming beschikbaar voor Opdrachtgever, aansluitend wordt het door Opdrachtnemer (in overleg met Opdrachtgever) vernietigd.
3.2.3	f.	Opdrachtgever heeft voor kwaliteitscontrole toegang tot het onbewerkte beeldmateriaal in de periode tussen de waarneming en een door Opdrachtgever nader te bepalen periode na de nacontrole.

3.3 Opleggen NHA's

Opdrachtnemer levert de gegevens van een constatering van een onterecht ontbrekend parkeerrecht aan bij Belastingen. In geval van Nederlandse voertuigen legt Belastingen de NHA's formeel op. Hiertoe bevraagt Belastingen het kentekenregister van de RDW, koppelt de verkregen NAW-gegevens aan de kentekens en verstuurt de NHA's aan de kentekenhouder per post of naar de Berichtenbox van MijnOverheid. Bij voertuigen met een buitenlands kenteken legt Opdrachtnemer wel de NHA direct op door het achterlaten van een papieren NHA op het desbetreffende buitenlandse voertuig.

Eis		Omschrijving
3.3	a.	De door Opdrachtnemer verzamelde gegevens van de geparkeerde voertuigen dienen real time door middel van een bevraging in het NPR, te worden gecontroleerd op de aanwezigheid van een geldig fiscaal parkeerrecht. Indien uit deze controle blijkt dat geen sprake is van een geldig parkeerrecht, dan dient Opdrachtnemer de betreffende kentekengegevens te registreren (start opbouw dossier, datum/tijd/locatie, scanfoto van het kenteken, omgevingsfoto's en dergelijke) ten behoeve van het door Belastingen kunnen laten opleggen van een NHA.
3.3	b.	In geval van een buitenlands kenteken legt Opdrachtnemer de NHA zelf op door middel van het achterlaten van een papieren NHA (die aan alle wettelijke eisen voldoet waaronder kenteken, tijdstip, voertuiggegevens en locatie) onder de ruitenwisser van het desbetreffende voertuig en stuurt de gegevens van deze NHA's naar Belastingen. **[Per 1-1-2026 (of zo veel eerder als mogelijk)]** dienen bovenstaande gegevens via een API binnen 30 seconden naar de door Belastingen aangewezen partij voor invordering buitenlandse kentekens wordt gestuurd. Tot die tijd kunnen deze NHA's tezamen met de gegevens van de NHA's op Nederlandse kentekens ter verdere verwerking naar Belastingen worden verstuurd.
3.3	c.	Volgens de huidige wetgeving, in combinatie met het Amsterdamse beleid, mag één keer per etmaal een NHA worden opgelegd per voertuig op dezelfde locatie. In deze NHA is standaard 1 uur Parkeerbelasting opgenomen tegen het in dat gebied geldende bezoekerstarief.
3.3	d.	Teneinde het parkeren zonder betaling van de verschuldigde Parkeerbelasting na de eerste controle te ontmoedigen hanteert Amsterdam de systematiek van het naheffen van de 'Geconstateerde Parkeer Tijd' (GPT) in plaats van het standaard naheffen van één uur Parkeerbelasting. De na te heffen Parkeerbelasting wordt in geval van GPT bepaald door de geconstateerde parkeertijd tussen de eerste en laatste controle te bepalen en te vermenigvuldigen met het ter plaatse geldende bezoekersuurtarief volgens de dan geldende Tarieventabel van de Verordening parkeerbelastingen. Het alsdan verkregen bedrag aan na te heffen Parkeerbelasting zal, vermeerderd met de kosten van de NHA, worden nageheven.

3.3	e.	Omdat zowel bij aanvang als bij afloop van het vereiste parkeerrecht een coulancetijd van een door Opdrachtgever te bepalen aantal minuten – thans 5 minuten bij aanvang en 10 minuten bij einde- wordt betracht in NPR[6] , binnen welke nog geen NHA mag worden opgelegd, dient in de nacht volgend op de controle, nogmaals het NPR te worden bevraagd op de aanwezigheid van een (nagekomen) geldig parkeerrecht. Op deze wijze worden eventueel alsnog bij het NPR binnengekomen parkeerrechten gecorrigeerd en wordt onterechte oplegging van NHA's voorkomen. Verder dient in de nachtcontrole te worden gecontroleerd op mogelijke dubbele constateringen. Indien van toepassing dienen de constateringen te worden 'ontdubbeld' alvorens deze naar Belastingen ter verwerking worden doorgezonden. Dit geldt ook voor de door Opdrachtgever onder de ruitenwissers van buitenlandse voertuigen achtergelaten papieren NHA's. In de praktijk kan dit betekenen dat een achtergelaten papieren NHA's niet tot verdere inning en (dwang)invordering leidt.
3.3	f.	Het doorsturen van de betreffende informatie van constateringen aan Belastingen dient uiterlijk de volgende werkdag voor 11:00 uur te geschieden. In geval van vertraging, stelt Opdrachtnemer Belastingen gemotiveerd en onder vermelding van de te verwachten aanlevertijd onverwijld in kennis. **[Per 1-1-2026 (of zo veel eerder als mogelijk)]** dienen de constateringen voor Buitenlandse kentekens waarbij de NHA niet op het voertuig is opgelegd via een API aangeleverd te worden aan de door Belastingen aangewezen partij voor invordering buitenlandse kentekens.
3.3	g.	In het geval van buitenlandse kentekens dient Opdrachtnemer het opleggen van de NHA op een zodanige manier voor te bereiden dat de invordering efficiënt en effectief kunnen worden uitgevoerd. Aansluitend op de huidige situatie dient op bepaalde voertuigen waaronder die met een buitenlands kenteken door Opdrachtnemer een notificatie te worden aangebracht. Op de notificatie wordt melding gemaakt van het feit dat een naheffingsaanslag opgelegd gaat worden met een verwijzing naar een website waar deze kan worden geraadpleegd. Het staat Opdrachtnemer vrij om samen met Belastingen te komen tot optimalisatie en innovatie.

6 Ter informatie: NPR verdisconteert de coulancetijd in het bepalen of een recht geldig is. Opdrachtnemer hoeft/moet dat dus niet zelf doen om inconsistentie te voorkomen.

3.3	**h.**	Opdrachtnemer ontsluit ten behoeve van de BOB de gegevens van de NHA via een door Opdrachtnemer in te richten en onderhouden webomgeving (whitelabel) met de look and feel van de gemeente Amsterdam in de vorm van een online dossier. In dit dossier wordt, naast informatie over datum/ tijd/locatie/kenteken onder meer een kentekenfoto en omgevingsfoto('s) getoond. Via de combinatie Landcode, kenteken en aanslagnummer kan hier door de belastingplichtige worden ingelogd. Het betreffende beeld van de omgeving (de omgevingsfoto) bevat informatie waaruit kan worden afgeleid in welke situatie het voertuig zich bevond op het moment dat deze door de handhaving werd gecontroleerd op de aanwezigheid van een geldig parkeerrecht. Tevens dienen de omgevingsfoto's de specifieke eigenschappen (openbare informatie) van het voertuig te bevatten (kleur, type e.d.). Ten aanzien van het inrichten van dit systeem wordt benadrukt dat de vigerende privacywetgeving in acht dient te worden genomen. Dit houdt onder meer in dat niet relevante (persoons)gegevens, zoals kentekens van andere geparkeerde voertuigen en gezichten van passanten, dienen te worden vervaagd ('geblurred').
3.3	i.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat in het proces voordat een constatering bij Belastingen wordt aangeleverd c.q. – in geval van een buitenlands kenteken- een NHA wordt opgelegd, proactief monitoring plaatsvindt of er sprake is van een uitzonderlijke situatie. Hieronder wordt o.a. (niet uitputtend) verstaan dat voor een voertuig meerdere NHA's zijn opgelegd in een korte periode of in een nieuw gereguleerd gebied het aantal NHA's veel hoger is dan verwacht mag worden of een vergunninghouder die net buiten het vergunninggebied geparkeerd staat. In een dergelijke situatie wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij proactief in overleg met Opdrachtgever en/of ketenpartners onderzoekt of er mogelijk sprake is van een uitzonderlijke situatie en tot actie overgegaan kan worden. Dit om te voorkomen dat veel schrijnende gevallen (naheffing op naheffing) of potentiële bezwaren plaats zullen vinden en de 'menselijke maat' uit het oog verloren raakt.
3.3	j.	Een volledige en sluitende NHA-administratie vanaf signaleren, controleren, uitval en doorsturen naar Belastingen is vereist. Dit dient zichtbaar te zijn in de beschikbaar gestelde data.

3.3	k.	**[Per 1-1-2026 (of zo veel eerder als mogelijk)]** dient Opdrachtnemer twee API's beschikbaar te stellen die kunnen worden opgeroepen door Belastingen en de door Belastingen aangewezen partij voor het invorderen van buitenlande kentekens: a. API die voor een waarnemings_id de Coördinaten volgens 'WGS84' (EPSG 4326) en volgens 'Amersfoort / RD New' (EPSG 28992) teruggeeft. b. API die voor een waarnemings_id de scanfoto's en omgevingsfoto's beschikbaar stelt om deze te tonen op digitale balies. Dit beeldmateriaal dient te voldoen aan alle regelgeving op het gebied van AVG.

3.4 Afhandeling bezwaar en beroep

Tegen opgelegde NHA's, wielklemmen en fiscale wegslepingen (zie paragraaf 3.6) kan door de kentekenhouder of diens gemachtigde bezwaar worden aangetekend alsmede beroep worden ingesteld tegen de beslissing op bezwaar. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige en zorgvuldige afhandeling van binnengekomen bezwaren (een bezwaar kan ook gericht zijn tegen meerdere NHA's tegelijk, een wielklem en fiscale wegsleping). Indien tegen de beslissing op bezwaar beroep wordt ingesteld, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aanmaken van het dossier en het verstrekken van de juiste informatie zodat de beroepschriften effectief kunnen worden afgehandeld door Belastingen. Hierbij dient Opdrachtnemer minimaal te voldoen aan de volgende eisen:

Eis		Omschrijving
3.4	a.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het in ontvangst nemen van de bezwaarschriften en de registratie middels het toekennen van een uniek dossiernummer.
3.4	b.	Via de in eis 3.3. h. benoemde webomgeving kan de Belastingplichtige bezwaar maken. **[Per 1-1-2026 (of zo veel eerder als mogelijk)]** dient de digitale balie waar bezwaar kan worden ingediend via links een makkelijke navigatie mogelijk te maken tussen de digitale balies van Belastingen en de door de Belastingen benoemde partij voor het invorderen van buitenlandse kentekens. Daarnaast dient de digitale balie via een deep link bereikbaar te zijn. Hierbij dient op een eenduidige manier een uniek id naar de landcode, het kenteken en bonnummer te worden vertaald. Opdrachtgever levert de logica voor deze omzetting.

3.4	c.	Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige dossiervorming ten behoeve van de bezwaar- en beroepsprocedure. Een bezwaardossier bevat minimaal de volgende informatie of documenten: 1. Dataset van de NHA (datum, tijd, locatie etc. inclusief log van elke processtap (tijdstip, medewerker)); 2. Scanberichten die naar NPR zijn verstuurd; 3. Berichten die van NPR zijn ontvangen; 4. Foto van het gescande kenteken; 5. Omgevingsfoto's (waarbij gezichten en overige kentekens zijn geblurred) op basis waarvan kan worden afgeleid in welke situatie het voertuig zich bevond op het moment dat deze door de handhaving werd gecontroleerd op de aanwezigheid van een geldig parkeerrecht. Tevens dient dit beeld de specifieke eigenschappen van het voertuig te bevatten (kleur, type e.d.); 6. Overige acties, zoals bijv. opgevraagde (interne) informatie bij belanghebbende en het bezwaarschrift met de benodigde info.
3.4	d.	Opdrachtnemer kan de NHA zoals die door Belastingen is opgelegd opvragen via een API die beschikbaar wordt gesteld door Belastingen.
3.4	e.	Opdrachtnemer meldt het ontvangen bezwaar binnen één werkdag bij Belastingen aan via het BOV bestand op de SFTP, zodat Belastingen het innings- en invorderingsproces tijdelijk kan opschorten.
3.4	f.	Opdrachtnemer zorgt voor het binnen één werkdag na ontvangst verzenden van een (automatisch gegenereerde) ontvangstbevestiging aan de indiener van het bezwaar. Daarin wordt informatie opgenomen over het verdere verloop van de behandeling van het bezwaar en wordt belanghebbende erop gewezen dat binnen één week verdere gronden kunnen worden ingediend. Gedurende die week (de zogenaamde 'wachtweek') ligt de behandeling van het bezwaarschrift stil. Tevens houdt Opdrachtnemer de indiener periodiek op de hoogte als de afhandeling langer duurt dan in eerste instantie is terug gemeld. Zie tevens eis 3.4 i.

3.4	g.	Opdrachtnemer beoordeelt het bezwaar aan de hand van de gronden van het bezwaar en zorgt voor het opstellen van de beslissing op het ingediende bezwaar. Hierbij dienen de volgende uitgangspunten in acht te worden genomen: 1. Het opstellen van de beslissingen op bezwaar geschiedt altijd met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving en jurisprudentie, alsmede de Amsterdamse werkwijzen en uitvoeringspraktijken, zie als voorbeeld de 'Routekaart afhandeling als tegemoetkomingsbezwaar & overmacht' (bijlage C.2.); 2. Opdrachtgever draagt zorg voor het binnen de eigen organisatie actueel houden van de kennis op het gebied van wet- en regelgeving en jurisprudentie en de 'Amsterdamse omstandigheden'; 3. Het bezwaar wordt volledig behandeld waarbij zorgvuldig en volledig wordt ingaan op de aangevoerde argumenten en specifieke omstandigheden zoals vermeld in het bezwaarschrift; 4. De beoordeling is juridisch houdbaar (zowel de formele vereisten (ontvankelijkheid, recht om gehoord te worden, inzage stukken, etc.) en de materiële vereisten (is de uitkomst juist en is de uitspraak voldoende gemotiveerd); 5. Het taalgebruik is respectvol, correct en begrijpelijk, waarbij de interne voorschriften van de gemeente Amsterdam ter zake van duidelijk taalgebruik in acht genomen worden; 6. Opdrachtgever kan, op kosten van Opdrachtgever, door een externe partij een audit laten uitvoeren op de juridisch juiste afhandeling van bezwaren. Opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen en onder meer dossiers beschikbaar te stellen. 7. Indien in één bezwaarschrift tegen meerdere NHA's bezwaar is ingediend, dient de beslissing op alle NHA's in één uitspraakbrief te geschieden.
3.4	h.	De door Opdrachtnemer in mandaat opgestelde beslissingen op bezwaar worden toegezonden aan de indiener van het bezwaarschrift. Opdrachtnemer dient daartoe, indien noodzakelijk, zelf de NAW gegevens bij Belastingen op te vragen

3.4	i.	Afhandeling van bezwaarschriften dient na het verstrijken van de onder eis f. beschreven 'wachtweek' te geschieden binnen de onderstaande termijn [7/8]: ▪ minimaal 90% van de ontvangen bezwaarschriften dient binnen drie weken te zijn afgehandeld; ▪ minimaal 95% van de ontvangen bezwaarschriften dient binnen vier weken te zijn afgehandeld; ▪ 100% van de ontvangen bezwaarschriften dient binnen zestien weken te zijn afgehandeld behoudens gemotiveerde uitzonderingen waarover Opdrachtnemer altijd dient te rapporteren aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat in de Amsterdamse werkwijze en uitvoeringspraktijk bezwaren die buiten de wettelijke termijn van 6 weken na ontvangst van de NHA zijn binnengekomen, ambtshalve in behandeling worden genomen (zie ook bijlage C.3.).
3.4	j.	Na het verzenden van de beslissing op bezwaar (tegen één of meerdere NHA's) meldt Opdrachtnemer het bezwaar binnen één werkdag bij Belastingen af, zodat Belastingen het innings- en invorderingsproces kan beëindigen (in geval van gegronde uitspraken) resp. kan hervatten (in geval van ongegronde uitspraken).
3.4	k.	Beroepen tegen beslissingen op bezwaar die worden ingediend bij de rechtbank worden door Belastingen namens Opdrachtgever behandeld. Het voorbereiden en overdragen van en adviseren over bezwaardossiers die hebben geleid tot een beroepszaak is onderdeel van de Opdracht. Opdrachtnemer dient in zulke gevallen te zorgen voor overdracht van alle noodzakelijke onderdelen van het dossier aan Belastingen en dient op verzoek van Belastingen ondersteuning te bieden door additionele informatie te leveren ten behoeve van de behandeling van het beroep. **[Per 1-1-2026 (of zo veel eerder als mogelijk)]** dient Opdrachtnemer de uitspraakbrief bezwaar via een API digitaal beschikbaar te stellen aan Belastingen.
3.4	l.	Indien belanghebbende om proceskostenvergoeding vraagt, neemt Opdrachtnemer hier een besluit over en draagt zorgt voor de financiële afhandeling hiervan. Indien sprake is van een niet aan Opdrachtnemer verwijtbaar bezwaar, kunnen deze kosten één op één in rekening bij Opdrachtgever worden gebracht. Indien sprake is van een aan Opdrachtnemer verwijtbaar bezwaar, komt de te betalen proceskostenvergoeding voor rekening van Opdrachtnemer.

7 Opdrachtnemer dient bij de afhandeling van de bezwaarschriften uiteraard ook rekening te houden met wettelijke termijnen.
8 'Termijn' wordt voor de uitleg van deze eis gedefinieerd als de periode vanaf de ontvangst van het door Opdrachtnemer geregistreerde bezwaarschrift tot de verzending van de beslissing naar de indiener van het bezwaarschrift. Dit betekent dat de termijn in geval van door andere ketenpartners doorgezonden bezwaren pas begint vanaf het moment dat dergelijke bezwaren door Opdrachtnemer zijn ontvangen.

3.4	m.	Opdrachtnemer legt verzoeken tot schadevergoeding aan Opdrachtgever voor en handelt deze afhankelijk van de door Opdrachtgever gegeven instructie zo nodig af.
3.4	n.	Opdrachtnemer dient aantoonbaar de uitkomst van de behandeling van bezwaren en beroepen te analyseren en zo nodig tot aanpassing van bijvoorbeeld (niet uitputtend) de controlemethodiek, functiescheiding taken en rollen of bezwaarafhandelingsprocedure over te gaan.
3.4	o.	Belastingen handelt de (formele) bezwaren tegen de tenaamstelling van verhuurbedrijven af en zorgt voor het opnieuw opleggen van de NHA op naam van de bestuurder/huurder. Opdrachtnemer handelt eventuele bezwaren van bestuurder/huurder af.
3.4	p.	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan een audit op de zorgvuldigheid van de afhandeling van bezwaren door een externe auditor. De kosten van de audit komen voor rekening van Opdrachtgever en dienen een op een te worden doorbelast. Opdrachtnemer zorgt voor opdrachtverlening aan auditor. Opdrachtgever dient goedkeuring te geven aan de te selecteren auditor. Zie tevens KPI 3 van het PMM.
3.4	q.	Naast een externe audit dient Opdrachtnemer interne controles op de kwaliteit van de bezwaarafhandeling uit te voeren conform KPI 8 van het PMM.

3.5 Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften - Mulderhandhaving

Eis		Omschrijving
3.5	a.	Ten behoeve van het constateren van foutparkeergedragingen (Mulderovertredingen vallend onder de Wahv) wordt ook gebruik gemaakt van de 'digitale parkeerplaatsenkaart' van de gemeente Amsterdam.
3.5	b.	Bij Mulderovertredingen moet worden getoetst of er gemeentelijke dan wel landelijke RVV-ontheffingen zijn verleend. Gemeentelijke ontheffingen worden door de gemeente digitaal ter beschikking gesteld. In de toekomst worden gemeentelijke en landelijke ontheffingen mogelijk ook in een landelijke database opgeslagen. Het moet mogelijk zijn om op deze landelijke database aan te sluiten. Eventuele vergoeding van kosten voor koppeling met deze landelijke database geschiedt op basis van openboek calculatie.

3.5	c.	In geval van signalering van een situatie 'stilstaan op de stoep (feitcode R315b) dient Opdrachtnemer middels een door Opdrachtnemer in te zetten (bevoegde) BOA de beelden te beoordelen en zo nodig een Aankondiging van Beschikking (Avb) op te leggen.
3.5	d.	Opdrachtnemer dient de werkplek waar de beeldbeoordeling plaatsvindt zodanig in te richten dat onbevoegden geen toegang tot gegevens hebben.
3.5	e.	Opdrachtnemer stuurt de gegevens van de opgelegde Avb's vervolgens door via Bulk Upload Berichten Service (BUBS) naar het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB).
3.5	f.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verstrekken van gegevens van een constatering aan de betreffende eigenaar van het voertuig. Verzoeken van bewoners, ondernemers, bezoekers al dan niet via Parket CVOM en/of THOR voor het opvragen van foto's inzake de R315b overtredingen dienen binnen 2 werkdagen te worden gehonoreerd.
3.5	g.	Opdrachtgever onderzoekt de mogelijkheden voor een pilot met CJIB om een landelijke inkijkfunctie voor R315b overtredingen in te richten. Opdrachtnemer dient aan deze pilot mee te werken en de gevraagde gegevens (beelden) naar het CJIB te sturen. Nadere afspraken dienen hierover te worden gemaakt.
3.5	h.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de signaleringen van de overige feitcodes foutparkeren als genoemd in paragraaf 3.1.(met uitzondering van feitcode R315b 'stilstaan op de stoep) per feitcode inclusief gegevens over locatie, buurt, wijk, stadsdeel, tijdstip en gegevens over het geconstateerde voertuig tweewekelijks (binnen 2 werkdagen na het einde van een tweewekelijkse periode) in een bewerkbaar Excel bestand wordt aangeleverd aan THOR. Thor gebruikt deze gegevens om hotspots in kaart te brengen.
3.5	i.	In navolging van eis 3.5 h. geldt dat het mogelijk moet zijn om in de toekomst real time gegevens van de benoemde feitcodes naar de meldkamer van THOR te sturen inclusief beeldmateriaal. Indien deze wens ontstaat zal dit op basis van een project en op basis van openboek calculatie worden verrekend (conform paragraaf 2.9).
3.5	j.	Opdrachtnemer dient in geval Opdrachtgever daar om vraagt additioneel capaciteit van de handhavingsinzet ten behoeve van de Mulderhandhaving te leveren tegen meerprijs conform het Prijzenformulier.

3.6 Wielklemmen en wegsleepregeling

In het Uitvoeringsbesluit wielklemregeling wanbetalers Amsterdam 2020 zijn regels vastgelegd over het aanbrengen van wielklemmen ter zekerheidsstelling van de betaling van NHA's. In de praktijk betekent dit dat alle voertuigen waarop thans 2 of meer resp. 5 of meer onbetaalde NHA's openstaan geklemd moeten worden. Bij Nederlandse kentekens of kentekens van een land waar Belastingen een verdrag tot levering van de gegevens van de kentekenhouder mee heeft (de zogenaamde verdragslanden) geldt een aantal van 5 of meer onbetaalde NHA's. In alle andere gevallen (bij niet-verdragslanden) dient bij 2 of meer openstaande NHA's een wielklem te worden geplaatst. Belastingen levert op werkdagen ten minste dagelijks een overzicht met daarop alle voertuigen (kentekens van voertuigen) met 2 of meer resp. 5 of meer openstaande NHA's en om die reden aanmerking komen om geklemd te worden (de zogeheten 'klemlijst') aan Opdrachtnemer. De Gemeente onderzoekt de mogelijkheden om de wielklem vaker en/of eerder in te zetten (bij minder dan 5 NHA's) ten einde de betalingsgraad van met name parkeerders uit de niet-verdragslanden te vergroten. Indien dit en eventuele verdere toekomstige beleidswijzigingen effect heeft op benodigde (ont)klemcapaciteit van Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever hierover tijdig afspraken met Opdrachtnemer maken. Dit kan betrekking hebben op zowel (tijdelijke) op- als afschaling van de klemcapaciteit.

3.6.1 Plaatsen en verwijderen wielklemmen

Eis		Omschrijving
3.6.1	a.	Opdrachtnemer dient binnen twee uur na het aantreffen c.q. constateren van een geparkeerd voertuig dat op de klemlijst staat vermeld, een wielklem aan te brengen op dat betreffende voertuig. Teneinde het klemmen ter zekerheidsstelling van de betaling effectief te laten zijn en te voorkomen dat het voertuig niet meer wordt aangetroffen, is het van groot belang om de wielklem zo spoedig mogelijk na constatering te plaatsen. Belastingen stelt een API beschikbaar aan Opdrachtnemer waar real time inzicht kan worden verkregen in de (betaal)status van de NHA's voor de kentekenhouder van het kenteken. Via een eenduidige met de ketenpartners af te spreken werkinstructie dient de Opdrachtnemer te beslissen of een wielklem geplaatst moet worden.
3.6.1	b.	Met het plaatsen van een wielklem wordt bedoeld dat de klem dusdanig is aangebracht dat het voertuig niet kan wegrijden en de klem niet zonder sleutel kan worden verwijderd. De plaatsing van de wielklem wordt gecombineerd met een duidelijke waarschuwing dat het voertuig is geklemd gecombineerd met instructies voor voertuigeigenaar. Deze informatie dient minimaal beschikbaar te zijn in de Nederlandse, Engelse, Franse en Duitse taal.

3.6.1	c.	**[Per 1-1-2026 (of zo veel eerder als mogelijk)]** dient het feit van plaatsing wielklem binnen 30 seconden via API geleverd te worden aan de door Belasting aangewezen partij voor invordering buitenlandse kentekens.
3.6.1	d.	Van het te klemmen voertuig worden digitale foto's gemaakt ten behoeve van de dossiervorming. Dit gebeurt zowel vóór plaatsing van de wielklem, als ook ná plaatsing van de klem en het voorzien van het voertuig van de waarschuwing zoals beschreven onder 3.6.1. b.
3.6.1	e.	Na melding door de bestuurder dient Opdrachtnemer binnen anderhalf uur aanwezig te zijn bij het betreffende voertuig om deze te verwijderen.
3.6.1	f.	De wielklem mag alleen dan worden verwijderd als alle verschuldigde openstaande vorderingen vermeerderd met alle kosten zijn betaald. Opdrachtnemer biedt bij het geklemde voertuig de betrokken parkeerder uitsluitend de mogelijkheid om middels een door Belastingen beschikbaar gestelde mobiele betaalterminal de openstaande naheffingsaanslagen en bijkomende kosten te voldoen. Deze betaalvoorziening is 24/7 beschikbaar voor Opdrachtnemer. Gelden die betaald worden via deze terminal worden direct afgestort op een bankrekening van Belastingen. Opdrachtnemer wordt hierover real time geïnformeerd, zodat altijd op actuele betalingsinformatie besloten kan worden een onterechte versleping te voorkomen. Contant geld mag door Opdrachtnemer niet worden geaccepteerd.
3.6.1	g.	Indien de bestuurder van het te klemmen voertuig ten tijde van het plaatsen van een wielklem ter plaatse komt en de bestuurder alvorens de wielklem is geplaatst alle openstaande naheffingsaanslagen en overige kosten volledig betaalt, ontvangt Opdrachtnemer een vergoeding van 50% van het 'Tarief per wielklem' als opgegeven in het Prijzenformulier. Opdrachtnemer rapporteert hierover en archiveert alle stukken zodat achteraf controle door Opdrachtgever mogelijk is.
3.6.1	h.	Na betaling verstrekt Opdrachtnemer de parkeerder een betaalbewijs, verwijdert de wielklem direct en geeft het voertuig vrij.
3.6.1	i.	Na betaling koppelt Opdrachtnemer aan Belasting terug welke NHA's zijn betaald zodat Belastingen de verdere administratieve afhandeling kan verzorgen. Hiertoe dient Opdrachtnemer de wielklembeschikking inclusief betaalbewijs naar Belasting te sturen.

3.6.1	j.	Wielklemmen worden door Opdrachtnemer aangeschaft, onderhouden en beheerd. Opdrachtnemer zorgt te allen tijde dat hij voldoende wielklemmen heeft en dat hij de medewerkers van de (ont)klemteams dusdanig inroostert dat aan de contractuele eisen wordt voldaan.
3.6.1	k.	De kentekenhouder kan in bezwaar komen tegen het plaatsen van een wielklem. Hiertoe dient een bezwaarschrift te worden gestuurd naar Opdrachtnemer, die ook voor de afhandeling zorgdraagt.
3.6.1	l.	Schade aan voertuigen die is ontstaan door toedoen van Opdrachtnemer is voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Indien tijdens of na het verwijderen van de klem discussie ontstaat over beschadigingen aan de auto, maakt Opdrachtnemer direct (aanvullend; naast de onder eis 3.6.1 d. beschreven foto's) diverse foto's ten behoeve van de dossiervorming.
3.6.1	m.	Het staat Opdrachtnemer vrij om kosten ter zake van schade aan wielklemmen direct bij de kentekenhouder/bestuurder in rekening te brengen. Voor de betaling van deze kosten dient Opdrachtnemer een factuur en betaalbewijs te overleggen en kopieën hiervan te archiveren. Betaling dient te geschieden via een eigen betaalterminal en niet via de door Belastingen beschikbaar gestelde betaalterminal. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan voor de betaling van deze schade contant geld te accepteren.
3.6.1	n.	Opdrachtnemer is 24/7 bereikbaar onder een nader te bepalen telefoonnummer voor verzoeken tot verwijdering van wielklemmen in combinatie met het betalen van de verschuldigde gelden.
3.6.1	o.	Opdrachtnemer registreert de tijd gedurende welke een wielklem is aangebracht en niet is verwijderd. Deze registratie vormt de basis voor de meldingen voor wegslepingen aan THOR.
3.6.1	p.	Het is mogelijk dat in de toekomst voertuigen op basis van belemmerende statussen van kentekens (bijvoorbeeld 'gestolen', 'geschorst', 'gesloopt', 'geëxporteerd') direct moeten worden geklemd door Opdrachtnemer. Het inrichten van deze procedure geschiedt in samenspraak met Opdrachtgever. Eventuele vergoeding van kosten voor het inrichten van de procedure geschiedt op basis van openboek calculatie.

3.6.2 Fiscale verslepingen

Eis		Omschrijving
3.6.2	a.	Wanneer een voertuig langer dan vierentwintig (24) uur een wielklem heeft en de bestuurder/kentekenhouder heeft zich niet gemeld, dient Opdrachtnemer aan THOR te melden dat het voertuig op een zo kort mogelijke termijn weggesleept mag worden en overgebracht kan worden naar de gemeentelijke bewaarplaats
3.6.2	b.	Opdrachtnemer dient in de melding aan THOR alle te innen bedragen (openstaande NHA's en kosten) weer te geven zodat THOR weet welk totaalbedrag van de bestuurder/eigenaar ontvangen dient te worden voordat het voertuig vrijgegeven kan worden.
3.6.2	c.	Opdrachtnemer ontvangt van THOR een melding op het moment dat het voertuig is aangekomen op de bewaarplaats.
3.6.2	d.	Een weggesleept voertuig wordt door THOR pas vrijgegeven als alle kosten, waaronder de klem-, sleep- en bewaarkosten en de openstaande NHA's en de aanmanings- en/of dwangbevelkosten zijn voldaan. Opdrachtnemer wordt hierover door THOR geïnformeerd.
3.6.2	e.	THOR draagt zorg voor het verwijderen van de wielklem. Deze worden bewaard in de bewaarplaats van THOR te Amsterdam en dienen door Opdrachtnemer periodiek te worden opgehaald.
3.6.2	f.	Betalingen van sleepkosten en aanverwante kosten, de openstaande NHA's en de (klem)kosten komen direct ten gunste van Belastingen.
3.6.2	g.	Opdrachtnemer controleert facturen van THOR en voert een complete administratie ten aanzien van de melding tot wegslepen, de terugmeldingen vanuit THOR en de geïnde NHA's, op basis waarvan THOR haar kosten in rekening brengt bij Opdrachtgever.

3.7 Meetprogramma parkeeronderzoek

De gemeente Amsterdam wenst de ingezette scanvoertuigen voor de fiscale parkeerhandhaving ook additioneel in te zetten voor andere doeleinden om de middelen die in de openbare ruimte worden ingezet zo optimaal mogelijk te benutten. Naast het uitvoeren van waarnemingen ten behoeve van de fiscale handhaving waarmee veel data wordt gegenereerd, voert Opdrachtnemer waarnemingen uit op basis van een door Opdrachtgever verstrekt meetprogramma. Doel van het meetprogramma

is om data te genereren over het parkeergedrag (o.a. parkeerdruk, betalingsbereidheid, herkomst, type voertuig etc.) ten behoeve van beleid. In de praktijk betekent dit dat scanvoertuigen op verzoek van Opdrachtgever in aangewezen gebieden en op aangewezen tijdstippen worden ingezet voor het genereren van data. Het meetprogramma bestaat uit:

- Jaarplan met de doelstelling en een globaal meetplan
- Maandplan met een basisplanning en aanvullende opdrachten

Deze plannen bevatten de doelstelling ofwel de te bereiken resultaten.

Eis		Omschrijving
3.7	a.	Opdrachtnemer werkt de maand- en jaarplannen uit tot operationele planningen tot op ritniveau.
3.7	b.	Ten behoeve van de uitvoering van het meetprogramma kunnen scanvoertuigen ingezet worden buiten het fiscale gebied en buiten reguleringstijden.
3.7	c.	Het is toegestaan om tijdens ritten ten behoeve van het meetprogramma gelijktijdig fiscaal te handhaven (indien van toepassing op betreffende locatie en tijdstip).
3.7	d.	Afwijken van de operationele planning is toegestaan, mits de datakwaliteit er niet onder lijdt, steeds 100% van het jaarplan en steeds minimaal 90% van het maandplan wordt gerealiseerd met compensatie in de maand erna.
3.7	e.	Bij gladheid of weeralarmen oranje en rood op de locatie worden geen metingen uitgevoerd: de veiligheid van waarnemer en andere verkeersdeelnemers staat voorop.
3.7	f.	Opdrachtnemer voert het meten uit met behulp van eigen middelen, zoals personeel, scanvoertuigen, hard- en software voor meten, corrigeren, opslaan en ontsluiten van de waarnemingen.
3.7	g.	De door Opdrachtnemer gereden routes tijdens het meten zijn door Opdrachtgever raadpleegbaar.
3.7	h.	De Opdrachtnemer voert voor het verzamelen van gegevens over de parkeeractie de NPR-bevragingen uit binnen het fiscale gebied.
3.7	i.	De Opdrachtnemer voert voor het verzamelen van voertuiggegevens (geen tenaamstellingsgegevens) de RDW-bevragingen uit. Toegangsautorisatie wordt door Opdrachtgever verstrekt.

3.7	j.	In aanvulling op het gevraagde in eis 3.2.2 c. dient Opdrachtnemer alle geconstateerde objecten (indien geen kenteken is vastgesteld, maar een parkeerplaats wel als bezet moet worden gedefinieerd) te controleren, verifiëren en eventueel aan te passen in de op te leveren datasets aan de hand van het gemaakte beeldmateriaal (de scans).
3.7	k.	Voor gedefinieerde buurten, ingetekende parkeerplaatsen, tariefgebieden, wegdelen, vergunningsgebieden, basisregistratie grootschalige topografie (BGT) en de grootschalige basiskaart Amsterdam (GBKA), kan Opdrachtnemer gebruik maken van bij de gemeente verkrijgbaar kaartmateriaal of van kaartmateriaal uit andere bronnen mits die dezelfde actualiteit hebben. Gemeentelijk kaartmateriaal is opvraagbaar via http://maps.amsterdam.nl/open_geodata/
3.7	l.	Toegang tot garages die onderdeel uitmaken van het meetprogramma geschiedt in overleg met Opdrachtgever.
3.7	m.	Voor de locatiebepaling van waargenomen objecten geldt een nauwkeurigheidseis van minimaal 95% met een afwijking van minder dan 0,5 meter van de werkelijkheid. Dit geldt voor de registratie van het zwaartepunt van waargenomen objecten.
3.7	n.	Een kenteken wordt bij 99,9% van de waarnemingen correct geregistreerd. Dit is per levering en na een eventuele aanpassing op basis van het beeldmateriaal (de scans) door Opdrachtnemer ten gevolge van de nacontrole.
3.7	o.	De verzamelde data wordt na het afronden van het meten door Opdrachtnemer gecontroleerd op onvolledigheid en onwaarschijnlijkheid. Daarbij geldt het volgende: ▪ Fouten en onvolledigheden worden gedocumenteerd en zo mogelijk hersteld. ▪ In het geval van waarnemingen die specifiek zijn uitgevoerd in het kader van het meetprogramma worden fouten en onvolledigheden zo nodig hersteld door de meting te herhalen en indien dat niet mogelijk is meteen te melden aan Opdrachtgever. Na melding van voornoemde fouten en/of onvolledigheden bepaalt Opdrachtgever de vervangingswijze en het vervangingsmoment. Als in het geval van een calamiteit of storing geconstateerd wordt dat het meetprogramma niet kan worden gerealiseerd, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever en stelt alternatieven voor. Na akkoord van Opdrachtgever wordt het alternatief uitgevoerd.

3.7	p.	Geanonimiseerd beeldmateriaal dient voor Opdrachtgever te worden ontsloten middels beveiligde API-toegang tot de beeldmateriaal van Opdrachtnemer. Geanonimiseerd beeldmateriaal is uiterlijk 14 dagen na de waarneming beschikbaar voor Opdrachtgever.
3.7	q.	De ongecontroleerde waarnemingen van metingen in garages zijn uiterlijk de volgende werkdag na de meting beschikbaar voor Opdrachtgever. De gecontroleerde waarnemingen en het geanonimiseerde beeldmateriaal zijn uiterlijk 14 dagen na de meting beschikbaar voor Opdrachtgever.
3.7	r.	Opdrachtgever heeft het recht kwaliteitscontroles uit te (laten) voeren. Daarbij worden geleverde (meet)gegevens vergeleken met het bronmateriaal (o.a. scans, beeldmateriaal en correcties/aanvulling). Voor deze kwaliteitscontroles dient Opdrachtnemer het bronmateriaal 28 dagen beschikbaar te houden voor Opdrachtnemer en op verzoek ter inzage te geven.

3.8 Detectie straatverlichting

Opdrachtnemer voorziet in een systeem (software en hardware) voor detectie van defecte straatverlichting (niet brandend als het donker is), waarmee vanuit de scanauto's automatisch informatie wordt verzameld over het functioneren van deze verlichting en waarmee meldingen kunnen worden aangemaakt in geval van een storing in de functionaliteit van de straatverlichting (niet brandende verlichting). Ook de beoordeling van straatverlichtingsmeldingen wordt verzorgd door Opdrachtnemer. Op dit moment zijn circa 115.000 lantaarnpalen en verlichtingsarmaturen aan kabels over de weg gespannen (zogenaamde overspanningen) binnen het fiscale controlegebied. Voor de detectie van straatverlichting en overspanningen gelden de volgende eisen.

Eis		Omschrijving
3.8	a.	Opdrachtnemer is in staat om de functionaliteit voor detectie straatverlichting automatisch aan en uit te schakelen om de controle van de straatverlichting te activeren en te deactiveren.
3.8	b.	De detectie straatverlichting is in staat om meerdere verschijningsvormen van straatverlichting automatisch te kunnen detecteren (onafhankelijk van het type lantaarnpaal en overspanning).

3.8	c.	De detectie straatverlichting is in staat om bij meerdere verschijningsvormen van straatverlichting automatisch vast te kunnen stellen of de lichtbron wel of niet brandt. Uitgangspunt is dat de verlichting brandt als het donker is. De inspectie dient plaats te vinden op het moment dat de verlichting aan is. Indien deze niet brandt, dient het inspectiebedrijf dit te detecteren en rapporteren.
3.8	d.	De detectie straatverlichting dient met een snelheid tot 50 km/u straatverlichtingsinformatie vast te kunnen stellen.
3.8	e.	De detectie straatverlichting verstrekt per straatverlichtingsmelding minimaal de volgende straatverlichtingsinformatie en verstrekt deze minimaal 1 keer per kwartaal aan Opdrachtgever: 1. 'verlichting aan' of 'verlichting uit'; 2. lichtpuntnummer 3. 'overdag', of "s nachts'; 4. automatisch GIS-coördinaat van de locatie van het armatuur, en afwijking (marge) van deze coördinaat; 5. datum en tijdstip (Network Time Protocol (NTP) gesynchroniseerd); 6. fotografisch materiaal onder verschillende hoeken (t.o.v. het gegeven GIS- coördinaat of automatisch GIS-coördinaat).
3.8	f.	De detectie straatverlichting heeft een automatische koppeling met Signalen Informatievoorziening Amsterdam (SIA) en levert geautomatiseerd meldingen 'verlichting uit' op basis van het lichtpuntnummer aan deze voorziening (dit betreft meldingen over verlichting die uit is als het donker is en deze zou moeten branden).
3.8	g.	De detectie straatverlichting detecteert automatisch historische (reeds gemeld door Opdrachtnemer) straatverlichtingsmeldingen binnen de afhandelingstermijn (20 werkdagen). Deze dienen niet opnieuw (gesignaleerd en) verstuurd te worden naar SIA.
3.8	h.	De afhandeling en beoordeling van straatverlichtingsmeldingen wordt verzorgd door Opdrachtnemer. Mogelijk verkeerde registraties met de camera's dienen door Opdrachtnemer te worden gecorrigeerd.
3.8	i.	Storingsmeldingen zijn minimaal 99% accuraat.
3.8	j.	Doublures in storingsmeldingen en beeldmateriaal dienen te worden voorkomen door Opdrachtnemer. Dit betekent bijvoorbeeld dat indien binnen een route straten doubleren, de meldingen op deze straten niet twee keer worden aangemaakt.

3.8	k.	Opdrachtnemer borgt dat alle lantaarnpalen en overspanningen in gebieden waar betaald parkeren geldt (en het ook donker is voor een periode van minimaal 3 uur), minimaal 2 keer per jaar worden gecontroleerd met een minimale interval van 4 maanden. (Het is niet de bedoeling dat er extra ritten gemaakt worden t.b.v. inspecties verlichting)
3.8	l.	Aanvullend op eis 3.8 k. geldt dat Opdrachtnemer borgt dat alle lantaarnpalen en overspanningen in gebieden waar tot middernacht of later betaald parkeren geldt, minimaal 1 keer per kwartaal worden gecontroleerd. (Het is niet de bedoeling dat er extra ritten gemaakt worden tbv inspecties verlichting)
3.8	m.	Continue afstemming voor wat betreft aantallen storingsmeldingen en verloop van het proces (te veel meldingen, te hoge werkdruk voor backoffice, te veel fouten in proces etc). Hierop zal continu bijgestuurd worden.
3.8	n.	Bij constatering van een storing in een groter gebied, 3 of meer lichtpunten die opvolgend uit zijn, hoeft er geen melding aangemaakt te worden. Deze groepsstoringen zijn vooraf niet bekend.
3.8	o.	Indien lichtbronlocaties niet overeenkomen met de door Opdrachtgever aangeleverde data, dienen partijen hierover in gesprek te gaan. De data kan dan gecorrigeerd worden op basis van de bevindingen in de openbare ruimte.
3.8	p.	De lichtpunt posities zijn beschikbaar via een webservices en dienen ook op deze manier gebruikt te worden.

3.9 Overige constateringen

Eis		Omschrijving
3.9	a.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het signaleren en doorgeven aan Opdrachtgever van foutieve en ontbrekende parkeerplaatsen en bebording inzake betaald parkeren (zowel afbakening gebied, belparkeerzones, reguleringstijden en tarieven), vergunninghoudersparkeren, overige parkeerplaatsen (o.a. laden/lossen, gehandicaptenparkeerplaatsen, elektrisch laden etc.). Zie tevens Routekaart aanpassen Digitale Parkeerplaatsenkaart (bijlage C.4.).

3.9	b.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om middels een koppeling met RDW gegevens over belemmerende statussen van voertuigen (zoals gestolen) te ontvangen. Deze informatie kan voor de volgende twee doeleinden worden gebruikt. Enerzijds voor de uitvoering van het klembeleid van de gemeente. Anderzijds – in het geval van gestolen voertuigen – voor het informeren van het Landelijk Intelligence- en expertisecentrum Voertuigcriminaliteit (LIV), dat tracht gestolen voertuigen van de weg te halen. Opdrachtnemer werkt mee aan dit proces en stelt informatie ter beschikking aan het LIV. De hier beschreven processen worden op dit moment beoordeeld en kunnen in de nabije toekomst wijzigingen ondergaan.
3.9	c.	Inschrijver dient in haar dienstverlening de optie (welke door Opdrachtgever kan worden afgenomen) aan te bieden voor het scannen, herkennen en melden van bijplaatsingen bij ondergrondse afvalcontainers op basis van door Amsterdam aan te duiden gebieden waarbinnen gescand wordt op bijplaatsingen. Per ondergrondse container wordt bepaald of er sprake is van bijplaatsing. Zo ja, dan wordt deze gecategoriseerd aan de hand van nader te bepalen categorieën (bijvoorbeeld zakken, dozen, chemisch afval, wit/bruingoed, matrassen en overig). Ook dient een indicatie over het volume van de bijplaatsing te worden gegeven. Het systeem dient zelflerend te zijn zodat de betrouwbaarheid van de informatie voortdurend wordt verbeterd. De constateringen van bijplaatsingen (lees: digitale meldingen inclusief relevante gegevens als locatie, tijdstip en foto's waarop gezichten en kentekens onzichtbaar zijn gemaakt) worden ter behandeling automatisch doorgestuurd naar nader te bepalen Verwerker van de melding met inachtneming van de AVG. Het activeren van deze eis geschiedt op basis van openboek calculatie en wordt als een project/pilot beschouwd (zie paragraaf 2.9)
3.9	d.	Het moet mogelijk zijn om andere objecten in de openbare ruimte, zoals (niet uitsluitend) verkeersborden en containers te detecteren op basis van de locatiegegevens van de te detecteren objecten. Aan de hand van de locatiegegevens dient te worden bepaald wanneer automatisch overzichtsfoto's gemaakt moeten worden. Het aantal te nemen foto's dient door Opdrachtgever vrij instelbaar te zijn en deze dienen, afhankelijk van het doeleinde, doorgestuurd te kunnen worden naar door Opdrachtgever te bepalen derden met inachtneming van de AVG. Het activeren van deze eis geschiedt op basis van openboek calculatie en wordt als een project/pilot beschouwd (zie paragraaf 2.9).

3.9	e.	Het moet optioneel mogelijk zijn om sensoren te plaatsen op één of meerdere scanvoertuigen ten behoeve van het meten van bijvoorbeeld de luchtkwaliteit. Uitgangspunt is dat de benodigde hardware en software ten behoeve van het meten van de luchtkwaliteit door Opdrachtgever of derde partij ter beschikking wordt gesteld.

3.10 Rapportages

Om als Opdrachtgever de regietaak op de fiscale parkeerketen goed te kunnen uitvoeren dient Opdrachtnemer, in overeenstemming met generieke vereisten ten aanzien van de rapportages zoals beschreven in paragraaf 2.11, voor dit hoofdbestanddeel van de Opdracht minimaal te rapporteren over de volgende zaken:

Eis		Omschrijving
3.10	a.	Gerealiseerde handhavingsactiviteiten naar soort, plaats en tijd, waaronder een overzicht van de gemaakte scans, c.q. waarnemingen[9] op parkeerplaatsniveau.
3.10	b.	Opdrachtgever gebruikt de scans c.q. waarnemingen (op parkeerplaatsniveau) ook voor het bepalen van de bezettingsgraad en betalingsgraad, ofwel de benutting van de openbare ruimte.
3.10	c.	Opdrachtnemer dient een actuele beschrijving van de indicatoren en aansluiting (toegepaste tellingen, selecties) met de data op te leveren.
3.10	d.	Naar Belastingen doorgestuurde constateringen en opgelegde naheffingsaanslagen naar tijd en plaats op itemniveau en geaggregeerd naar de verschillende gedefinieerde buurten en reguleringsgebieden.
3.10	e.	De gerealiseerde betalingsgraden en constateringskansen (op grond van eigen analyse Opdrachtnemer), verbijzonderd naar reguleringsgebied en dagdeel per weekdag.
3.10	f.	De snelheid van en correctheid waarmee (in geval van door Opdrachtnemer op buitenlandse voertuigen oplegde NHA's) NHA-bestanden worden aangeleverd aan Belastingen.

9 Een scan is een waarneming van het voertuig waarbij tijd, locatie en type plaats, kenteken, en in het geval van de vermoede afwezigheid van een parkeer- of verblijfsrecht een of meer foto's van het voertuig in zijn omgeving. Als voor deze waarneming meerdere opnamen gemaakt zijn krijgen deze eenzelfde uniek kenmerk waardoor ze zijn te combineren c.q. te ontdubbelen. Het type plaats geeft aan of het voertuig op een fiscale, niet fiscale of doelgroep-plaats staat.

3.10	**g.**	Geplaatste wielklemmen en meldingen voor wegslepen, inclusief de gerealiseerde responsetijden.
3.10	**h.**	De berekende percentages voor de betreffende KPI's, inclusief de aan de berekeningen ten grondslag liggende gegevens.
3.10	**i.**	Het aantal bezwaarschriften (tegen NHA's en wielklemmen), de redenen van gegrond en ongegrondverklaring hiervan, inclusief uiteenzetting van tegemoetkomingsbezwaren, ambtshalve behandeld in geval van niet-ontvankelijk wegens termijnoverschrijding en de doorlooptijden van de afhandeling (zie in dit kader ook bijlage C.3.).
3.10	j.	De ondersteunende werkzaamheden die worden geleverd door Opdrachtnemer t.b.v. de behandeling van de beroepsprocedure door Belastingen.
3.10	k.	Aantal en locatie waarnemingen foutparkeergedragingen (Wahv) per feitcode.
3.10	l.	Aantal opgelegde AvB's inzake 'stilstaan op de stoep' (R315b) inclusief afhandelingstijd.
3.10	m.	Aantal verzoeken THOR en Parket CVOM inzake bezwaren en beroepen op 'stilstaan op de stoep' (R315b) inclusief afhandelingstijd.
3.10	n.	Na implementatie van de API's voor ontsluiten van foto's, locatie en bezwaaruitspraken **[Per 1-1-2026 (of zo veel eerder als mogelijk)]** dient over de beschikbaarheid van de API's gerapporteerd te worden.

4 Hoofdbestanddeel 2: Operationalisering van het vergunningenbeleid

4.1 Kaders en randvoorwaarden

4.1.1 Doel op hoofdlijnen

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de administratie (rechtmatige verlening, prolongaties en behandeling van mutaties) van parkeervergunningen en -rechten met inachtneming van de wet- en regelgeving (Vergunningenadministratie).
2. De uitgifte van parkeervergunningen beslaat het hele traject van de behandeling en zorgvuldige beoordeling van de aanvraag van de parkeervergunning en het toekennen, danwel afwijzen van deze aanvraag. Hieraan gekoppeld zit ook een traject van verantwoording van en transparante communicatie over de beoordelingsprocedure. Uitgangspunt hierbij is het toepassen van de menselijke maat.
3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inning en afdracht van de gelden en het voeren van een correcte en herleidbare administratie hiervan.
4. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van bezwaarschriften tegen besluiten over vergunningen.
5. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het waarborgen van een rechtmatig vergunningenbestand en overige uitgegeven parkeerrechten. Dit betekent zorgdragen voor de juiste verwerking van mutaties in het databestand en het juist uitvoeren van de halfjaarlijkse prolongaties (zie bijlage D.5.). Bij het constateren van een onrechtmatig uitgegeven vergunning (bijvoorbeeld in geval van overlijden) dient voordat deze ingetrokken/gemuteerd wordt de situatie in de geest van het toepassen van de menselijke maat (naar redelijkheid en billijkheid) te worden gehandeld.
6. Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer en actualisatie van de wachtlijsten.
7. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in stand houden van een oplossing c.q. informatievoorziening ten behoeve van de Vergunningenadministratie (digitaal frontoffice, bezoekersregeling en backoffice).

Sommige eisen zijn niet direct bij start Overeenkomst verplicht, maar op een later tijdstip namelijk uiterlijk op 1-1-206. Indien dit van toepassing is, is dat als volgt weergegeven **'[Per 1-1-2026 (of zo veel eerder als mogelijk)]'** ….

4.1.2 Parkeerproducten

De gemeente Amsterdam kent veel verschillende parkeerproducten. De vigerende Parkeerverordening en Verordening parkeerbelastingen en Uitvoeringsbesluiten zijn hiervoor leidend. Bijlage A.9. t/m A.12. bevat een overzicht van de verschillende producten en de wijze waarop verlening van die producten in de huidige situatie plaatsvindt met een indicatie van het aantal uitgegeven producten per vergunningsoort. Opdrachtnemer dient alle producten die door de gemeente Amsterdam worden aangeboden te administreren. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat het

soort product gedurende de looptijd van de Opdracht kan wijzigen. Zo zijn er bijvoorbeeld lopende pilots met specifieke producten zoals de vergunning voor de emissieloze brommobiel. Daarnaast zijn er vergunningen in omloop die op basis van eerdere regelgeving zijn uitgegeven (veelal in een zogenaamde sterfhuisconstructie).

4.1.2.1 Vergunningen

De gemeente Amsterdam maakt in haar parkeerbeleid onderscheid tussen de volgende soorten parkeervergunningen (zie https://www.amsterdam.nl/parkeren-verkeer/parkeervergunning/ en bijlage D.1. en D.2. voor een uitgebreid overzicht):

1. Parkeervergunningen voor bewoners
2. Parkeervergunningen voor bedrijven
3. Parkeervergunningen voor maatschappelijke instellingen
   a. Politiebureaus
   b. Zorginstellingen
   c. Basisscholen en middelbare scholen
4. Parkeervergunning voor autodelen door vergunninghouders (experiment)
5. Parkeervergunningen voor gehandicapte bewoners in bezit van een Europese Gehandicaptenparkeerkaart – GA-vergunning bewoners
6. Parkeervergunning voor gehandicapte bezoekers (met een Europese Gehandicaptenparkeerkaart) – GA-vergunning bezoekers
7. Parkeervergunning voor autodeelorganisaties
8. Parkeervergunning voor sportverenigingen
9. Parkeervergunning voor volkstuinverenigingen
10. Parkeervergunning voor hulpverleners
11. Parkeervergunning voor emissieloze brommobiel
12. Overloopvergunning voor bewoners en bedrijven op de wachtlijst
13. Milieuparkeervergunning
14. Parkeren in garages voor vergunninghouders

4.1.2.2 Bezoekersparkeren

Amsterdam kent 3 soorten vergunningen voor bezoek van bewoners:

- een bezoekersvergunning
- een kraskaartvergunning
- een parkeervergunning voor mantelzorgers.

Met deze vergunningen kan bezoek met korting op het reguliere bezoekersparkeertarief op straat in het vergunninggebied waar bewoner woonachtig is parkeren gedurende een maximum aantal uren per maand. Zie tevens https://www.amsterdam.nl/parkeren-verkeer/parkeervergunning/parkeervergunning-bezoek/.

4.1.2.3 Parkergarages voor vergunninghouders

Het college kan bepalen dat een parkeervergunning geldig is in een parkeergarage. Het college kan nadere regels over dit onderwerp stellen. Deze zijn vastgelegd in het Uitvoeringsbesluit garageparkeren voor vergunninghouders. Binnen Amsterdam staan in ruim 30 parkeergarages in totaal ca 4.800 parkeerplaatsen ter beschikking aan ca 44.000 buurtbewoners en bedrijven. Zie ook:

https://www.amsterdam.nl/parkeren-verkeer/parkeergarages/parkeergarages-vergunninghouders/.

Voor de meeste garages geldt dat vergunninghouders uit de directe omgeving, op basis van postcode-6 niveau worden uitgenodigd om zonder meerkosten gebruik te maken van de parkeervoorzieningen in de garages, om daarmee de parkeerdruk op straat te verminderen.
In een beperkt aantal garages zijn tijdelijk parkeerplaatsen beschikbaar voor aanvragers van een parkeervergunning die, in afwachting van de vergunningverstrekking zijn geplaatst op een wachtlijst. Sommige garages worden enkel door vergunninghouders gebruikt, anderen kennen dubbelgebruik waarbij zowel vergunninghouders als betalende bezoekers toegang hebben tot de garage.

Om gebruik te kunnen maken van een parkeerplaats in een daartoe aangewezen parkeergarage heeft de parkeerder een toegangsmiddel nodig, of wordt op basis van kentekenherkenning van de vergunning toegang verleend. Als gebruik gemaakt wordt van kentekenherkenning heeft de vergunninghouder in sommige garages aanvullend een toegangsmiddel nodig voor het openen van loopdeuren.

4.1.2.4 Langparkeren voor vergunninghouders (subsidieregeling)

Bij langparkeren krijgt een vergunninghouder een vergoeding als de auto niet op straat, maar in bepaalde parkeergarages aan de rand van de stad worden geparkeerd. De regeling is alleen bedoeld voor een specifiek groep bewoners. In een drietal garages kunnen aangemelde vergunninghouders uit het centrumgebied hun voertuigen stallen in het kader van de langparkeerregeling. Zie https://www.amsterdam.nl/parkeren-verkeer/parkeergarages/langparkeren-vergunninghouders/.

De onderliggende software voor het gebruik van deze subsidieregeling wordt door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld. Het systeem biedt de volgende functionaliteiten:

- Registratie en administratie van alle langparkeerders, zowel per vergunninghouder als geaggregeerd;
- Financiële afwikkeling (uitbetaling van subsidies aan langparkerende vergunninghouders via facturering vergunningenbetalingen Opdrachtnemer);
- Via het digitale loket (website) kunnen kwalificerende vergunninghouders zich registreren als langparkeerder, alsmede overzichten inzien van hun langparkeringen, opgebouwde subsidiebedragen en de actuele beschikbaarheid van plekken op langparkeervoorzieningen;
- De aanmelding voor langparkeren maakt gebruik van de basisgegevens van de vergunninghouder en alle zaken omtrent het gebruik van langparkeren (zoals de subsidieverlening) worden bewaard bij het klantdossier van de betreffende vergunninghouder;
- koppeling met het AVG in parkeergarages teneinde het aantal parkeringen op te vragen voor registratie en administratie.

Om gebruik te kunnen maken van een parkeerplaats in een daartoe aangewezen parkeergarage heeft de parkeerder een toegangsmiddel nodig, of wordt op basis van kentekenherkenning van de vergunning toegang verleend. Als gebruik gemaakt wordt van kentekenherkenning heeft de vergunninghouder in sommige garages aanvullend een toegangsmiddel nodig voor het openen van loopdeuren.

4.1.2.5 Garagelijst

Verschillende adressen in het gereguleerde gebied zijn uitgesloten van de mogelijkheid om een parkeervergunning aan te vragen. Reden hiervan is dat deze adressen beschikken of kunnen beschikken over een eigen stallingsplaats of dat deze adressen op grond van regelgeving hiervan zijn uitgesloten. Dit laatste is met name het geval bij nieuwbouwprojecten waarbij nooit een parkeervergunning kan worden verleend en bewoners geacht worden gebruik te maken van –indien aanwezig- de bij het nieuwproject gerealiseerde parkeervoorzieningen Het college kan bepalen dat een parkeervergunning geldig is in een parkeergarage. Het college kan nadere regels over dit onderwerp stellen.

Alle adressen in de gemeente Amsterdam zijn opgenomen in de zogenaamde 'garagelijst'. Per adres wordt aangegeven of een vergunning kan worden verleend, of daar nog aanvullende informatie voor nodig is, of dat geen vergunning kan worden verleend. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor inhoud en het actualiseren van deze lijst. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de vergunningenadministratie op de actuele garagelijst gebaseerd is. De garagelijst dient niet verward te worden met de parkeergarages zoals genoemd in paragraaf 4.1.2.3. en 4.1.2.4.

4.1.2.6 Overige parkeerproducten

Naast het bezoekersparkeerrecht dat via de belparkeerprovider en de parkeerautomaat kan worden aangeschaft kent Amsterdam o.a. de volgende fiscale parkeerproducten die via de website https://www.amsterdam.nl/parkeren-verkeer/parkeervergunning/parkeerkaarten-kopen/ kunnen worden aangevraagd:

- dagkaart
- avondkaart
- nachtkaart
- zaterdag-/ zondagkaart
- 24-uurskaart (vanaf aankoop 24 uur geldig)
- weekkaart
- maandkaart
- ondernemersjaarkaart (experiment) (zie: https://www.amsterdam.nl/parkeren-verkeer/parkeervergunning/parkeervergunning-bedrijven/ondernemersjaarkaart-kopen/)

4.1.3 Aanvraagproces

Amsterdam kent een grote verscheidenheid aan uitvoeringsregels voor de verschillende parkeerproducten. Ondanks de grote verscheidenheid in uitvoeringsregels is er wel sprake van een onderliggende procesgang, die generiek hetzelfde is en zoveel mogelijk real time plaatsvindt:

1. Aanvraag via een 'frontoffice' kanaal (zie paragraaf 2.8, 'Publieksdienstverlening en communicatie').
2. Toetsing door de 'backoffice' dan wel door een geautomatiseerde controle via het vergunningensysteem van de aanvraag op volledigheid van benodigde informatie en toetsing aan de vigerende regelgeving voor het gewenste parkeerproduct. Zie paragraaf 4.1.2. en bijlage I.2. en I.3. voor een overzicht van de soorten vergunningen en gevraagde informatie en welke controles geautomatiseerd zijn.
   a. Indien onvolledig: terugmelding en aanvullen aanvraag.
   b. Indien volledig: door naar 3.

3. Toetsing van de aanvraag aan de hand van de vigerende regelgeving voor het gewenste parkeerproduct.
   a. Indien geen kwalificatie: afwijzingsbesluit met afwijzingsgronden en rechtsmiddelenclausule
   b. Indien kwalificatie: door naar 4.
4. Indien van toepassing, toetsing aan (vergunning)plafond in het betreffende (deel) vergunninggebied.
   a. Indien vergunningenplafond van nul (0): weigeringsbesluit
   b. Indien vergunningenplafond bereikt: plaatsing op de wachtlijst, wachtlijstbesluit met rechtsmiddelenclausule naar aanvrager, eventuele verlening van overloopvergunning e.d.
   c. Indien vergunningenplafond nog niet bereikt: toekenningsbesluit vergezeld van de vergunningsvoorwaarden en door naar 5.
5. Betaling.
   a. Indien betaling ontvangen: activering en registratie in NPR (alleen voor parkeerproducten die aan een vast kenteken gekoppeld zijn).

De toetsing van de aanvraag zoals genoemd onder 3. is gebaseerd op een beslisboom die volgt uit de Parkeerverordening in combinatie met het Uitwerkingsbesluit en de verschillende nog van kracht zijnde uitvoeringsbesluiten. Hierbij voorziet de Parkeerverordening in het generieke conceptuele kader ten behoeve van de beslisboom; de uitwerkingsbesluiten voorzien per gebied in de cijfermatige 'invulling', zoals de exacte indeling in (deel)vergunninggebieden en vergunningenplafondaantallen. De uitvoeringsbesluiten geven voor sommige vergunningen nadere regels.

4.1.4 Beschikbaar vergunningenfunctionaliteit

4.1.4.1 Algemeen

Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor de in te zetten oplossing(en) c.q. informatievoorziening (applicaties) ten behoeve van de Vergunningenadministratie. Opdrachtnemer kan desgewenst maximaal 24 maanden gebruik maken van de huidige vergunningenfunctionaliteit (EVS). Deze functionaliteit is aan verandering onderhevig en wordt door de huidige Opdrachtnemer doorontwikkeld. De functionaliteit wordt door Opdrachtgever beschikbaar gesteld en de functionaliteit is geschikt voor de (geautomatiseerde) uitgifte van de in Amsterdam geldende parkeervergunningen en -rechten, zoals in paragraaf 4.1.2 toegelicht. Leidend voor de vergunningenadministratie zijn de gemeentelijke Parkeerverordening, de Verordening parkeerbelastingen en de op deze twee verordeningen gebaseerde uitvoerings- en uitwerkingsbesluiten en eventuele experimenten, hierna gezamenlijk te noemen de 'Vigerende parkeerbesluiten'.

Voor een beschrijving op hoofdlijnen van het huidige vergunningen- en parkeerrechtenbeleid, evenals de ambities voor de toekomst in dit verband, wordt verwezen naar paragraaf 4.1.2 en 4.1.3.

4.1.4.2 Functionaliteiten en performance EVS parkeervergunningensysteem

De bestaande vergunningenfunctionaliteit (EVS parkeervergunningensysteem) voor de Vergunningenadministratie waarvan Opdrachtnemer gedurende de eerste 24 maanden (thans tot uiterlijk 31 december 2025) gebruik van kan en mag maken bestaat uit (start stop parkeren (SSP) inclusief 'de bezoeker betaalt' oftewel de bezoekersregeling), het frontoffice (MijnParkeren) en

backoffice (EVS Core). Zie bijlagen I. voor een nadere beschrijving van de vergunningenfunctionaliteit.

De vergunningenfunctionaliteit beschikt over de volgende basisfunctionaliteiten en performance :

a. Het systeem maakt functiescheiding mogelijk tussen gebruikers.
b. Het systeem is geschikt voor de omvang van het aantal vergunningen (aantallen en soorten) en parkeerproducten (aantallen en soorten) van Amsterdam;
c. Het systeem is geschikt om toekomstige beleidswijzigingen op het gebied van parkeren (waaronder tarieven, zones, reguleringstijden, soorten en aantallen vergunningen en parkeerproducten) eenvoudig te faciliteren;
d. Het systeem is in staat om digitale dossiers aan te leggen en de producthistorie vast te leggen.
e. Het kenteken fungeert voor de uit te geven parkeervergunningen en overige parkeerproducten als centrale informatiedrager.
f. Aan het kenteken als informatiedrager wordt het Burger Service Nummer (BSN) of het nummer van het Nationaal Handelsregister (NHR) toegevoegd als sleutel.
g. Het systeem is ingericht voor de werkprocessen die zijn gebaseerd op Vigerende parkeerbesluiten van de gemeente Amsterdam.
h. Het systeem is in staat tot het autoriseren van groepen vergunninghouders en het geografisch onderverdelen van vergunningengebieden met behoud van één vergunningplafond en één wachtlijst.
i. Het systeem maakt het voor bewoners, bedrijven, instellingen etc. mogelijk om zelf vergunningen aan te vragen, wijzigingen door te voeren, vergunningen te beëindigen en af te rekenen, via 'MijnParkeren' dat benaderd kan worden via de website van de gemeente Amsterdam. Het is voor deze groepen mogelijk om via het systeem de benodigde documenten te uploaden. Het systeem is zoveel mogelijk in staat de aanvraag real time af te handelen waar een geautomatiseerde controle in een externe database mogelijk is. Zie bijlage I.2 en I.3 voor een overzicht van de vergunningsoorten die zijn geautomatiseerd en welke actie van Opdrachtnemer behoeven.
j. Het systeem beschikt over een factureringsmodule waarmee het financiële proces wordt afgewikkeld, zoals het versturen van facturen, innen via automatische incasso-opdrachten en het ontvangen van betalingen. Verstrekte parkeerrechten worden in het systeem geactiveerd nadat de betaling is ontvangen.
k. Het systeem is in staat om correspondentie en rapporten te genereren.
l. Het systeem vult de gebruikersgegevens aan uit de relevante bronnen. Het systeem bevat daartoe o.a. koppelingen met BRP, BAG, NHR, RDW, NPR, DBI, garagelijst, Verwijsindex en met Dataplatform Gemeente Amsterdam Parkeren. Zie ook bijlage I.1. en I.2.

4.2 Aanvragen, uitgifte, mutatie en prolongatie

Opdrachtnemer dient de vergunningenadministratie te verzorgen als onderdeel van de operationalisering van het vergunningenbeleid. Hierbij worden de volgende eisen gesteld aan de afhandeling van aanvragen en mutaties en de uitgifte en prolongatie van vergunningen en overige parkeerproducten:

Eis		Omschrijving
4.2	a.	Geautomatiseerde afhandeling van aanvragen en mutaties kan plaatsvinden indien: controle op vergunningsvoorwaarden in gestandaardiseerde databases (waaronder RDW, BAG, NHR[10] en BRP) mogelijk is, geen handmatige beoordeling door een medewerker noodzakelijk is én geen (aanvullende) actie vanuit de aanvrager nodig is. Voor de behandeling van aanvragen en mutaties van parkeerproducten die geautomatiseerd afgehandeld kunnen worden zijn in KPI 4 van het PMM doelen geformuleerd voor de volgende afhandeltijden: 1. het minimumpercentage aanvragen en mutaties dat binnen 4 uur afgehandeld dient te zijn; 2. 100% van de aanvragen en mutaties dient binnen 24 uur te zijn afgehandeld behoudens gemotiveerde uitzonderingen waarover Opdrachtnemer altijd dient te rapporteren aan Opdrachtgever. Voor de behandeling van aanvragen en mutaties van parkeerproducten die niet geautomatiseerd afgehandeld kunnen worden, zijn in het PMM doelen geformuleerd voor de volgende afhandeltijden: 1. het minimumpercentage aanvragen en mutaties dat binnen 2 werkdagen dient te zijn afgehandeld; 2. 100% van de aanvragen en mutaties dient binnen 5 werkdagen te zijn afgehandeld behoudens gemotiveerde uitzonderingen waarover Opdrachtnemer altijd dient te rapporteren aan Opdrachtgever. Voor de behandeling van kentekenwijzigingen die niet geautomatiseerd afgehandeld kunnen worden gelden de volgende afhandeltijden: 1. Aanvragen voor wijzigingen van kenteken die van maandag tot en met vrijdag voor 16.00 uur worden ingediend, dienen dezelfde werkdag te zijn verwerkt; 2. Aanvragen voor wijzigingen van kenteken die van maandag tot en met vrijdag na 16.00 uur of in het weekend worden ingediend, dienen de volgende dag voor 09.00 te zijn verwerkt.
4.2	b.	Bij de beoordeling van een vergunningaanvraag dient Opdrachtnemer de garagelijst toe te passen met adressen die in principe zijn uitgezonderd van het recht om een parkeervergunning te verkrijgen (zie paragraaf 4.1.2.5).

10 Opdrachtgever (BI) stelt de aansluiting op het lokale of landelijke Handelsregister door middel van een API beschikbaar aan Opdrachtnemer. Hiervoor brengt Opdrachtgever geen aanvullende gebruikerskosten aan Opdrachtnemer in rekening.

4.2	c.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inning van en controle op de geldstromen die gepaard gaan met de Vergunningenadministratie. Zie tevens paragraaf 2.5.
4.2	d.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inning en eventuele restitutie van de borg van reeds uitgegeven toegangsmiddelen voor vergunninghouders die toegang hebben tot een beperkt aantal parkeergarages. Thans zijn circa 1.100 toegangsmiddelen in omloop.
4.2	e.	De meeste vergunningen hebben op grond van de Vigerende parkeerbesluiten een looptijd van zes maanden en worden telkens stilzwijgend opnieuw verlengd (geprolongeerd) en vervolgens weer voor een periode van zes maanden verleend, indien nog steeds aan de voorwaarden voor verstrekking wordt voldaan en de betaling van de verschuldigde Parkeerbelasting tijdig, dat wil zeggen voor ingang van de nieuwe vergunningperiode, is ontvangen. Voorafgaand aan prolongatie van een parkeerproduct dient de rechtmatigheid van de toekenning door Opdrachtnemer te worden getoetst. Deze toetsing is nagenoeg identiek aan de toetsing die plaatsvindt bij een eerste aanvraag (kenteken nog op zelfde naam, geen adresmutatie geregistreerd, eventuele bijzondere omstandigheden nog van kracht etc.) en dient indien mogelijk zonder tussenkomst van de houder van het parkeerproduct te geschieden. Nadere werkafspraken worden gemaakt over de frequentie van het toetsen van gegevens die de houder van de vergunning dient te kunnen overleggen ten behoeve van prolongatie.
4.2	f.	Bij iedere mutatie (bijvoorbeeld een doorgegeven (tijdelijke) kentekenwijziging, of een geconstateerde mutatie in de situatie van een vergunninghouder) dient de rechtmatigheid van de toekenning te worden getoetst. Dit impliceert dat bij wijzigingen gelijktijdig of zo kort mogelijk daarop moet worden getoetst op de rechtmatigheid. Indien de rechtmatigheid, ook na aanmaning/aanschrijving niet kan worden herbevestigd dient een voornemen tot intrekking te worden gestuurd. Opdrachtnemer dient eventuele reacties, formeel te beschouwen als zienswijzen, op het voornemen tot intrekking in behandeling te nemen. Indien daar aanleiding toe is wordt het betreffende parkeerproduct vervolgens ingetrokken door het per aangetekende post versturen van een intrekkingsbesluit met rechtsmiddelenclausule
4.2	g.	Indien een vergunninghouder zijn vergunning opzegt, dient Opdrachtnemer deze opzegging te verwerken, een bevestiging te versturen en op te nemen in het klantdossier.

4.2	h.	Wanneer geen betaling is ontvangen op het moment van afloop van de 'oude' vergunning wordt de vergunning niet stilzwijgend verlengd. In het kader van klantvriendelijkheid en 'de menselijke maat' dient Opdrachtnemer minimaal een nader te bepalen aantal dagen voorafgaand aan de afloop van de vergunningperiode een betalingsherinnering te versturen aan de vergunninghouder of –in geval van een afgegeven machtiging voor automatische incasso- opnieuw een incasso-opdracht aan te bieden
4.2	i.	Opdrachtnemer dient conform Routekaart Brieven aan vergunninghouders brieven te versturen (zie bijlage D.9.).
4.2	j.	De verzonden brief/brieven en/of betalingsherinnering, inclusief de verzenddatum en ondertekening, dienen door Opdrachtnemer zorgvuldig te worden gearchiveerd in het klantdossier (zie paragraaf 2.8.2.3 en 4.5).
4.2	k.	Een parkeervergunning dient te worden ingetrokken op het moment dat een vergunninghouder niet langer voldoet aan een van de voorwaarden van Vigerende parkeerbesluiten voor de betreffende vergunning.
4.2	l.	In het geval dat een parkeervergunning met inachtneming van het 'schema intrekking parkeervergunningen' (zie bijlage D.4.) wordt ingetrokken, dient Opdrachtnemer de vergunninghouder door het sturen van een voornemen tot intrekking een nader te bepalen aantal dagen voor beëindiging aan te kondigen dat de gemeente op grond van uitgevoerde (rechtmatigheids) controles voornemens is de vergunning in te trekken. De vergunninghouder wordt dan alsnog in de gelegenheid gesteld zo mogelijk binnen 20 werkdagen aan de vergunningvoorwaarden te voldoen.
4.2	m.	Een voornemen tot intrekken behoeft niet verzonden te worden als de vergunninghouder niet meer op het vermelde adres woont.
4.2	n.	Indien de vergunninghouder is overleden, dan dienen de erven binnen een nader te bepalen aantal dagen te worden aangeschreven.
4.2	o.	In geval dat een vergunning definitief moet worden ingetrokken, stuurt Opdrachtnemer de vergunninghouder per aangetekende brief een formeel intrekkingsbesluit, waartegen vergunninghouder in bezwaar kan gaan. De kosten voor het verzenden van deze aangetekende brieven komen ten laste van Opdrachtnemer.

4.2	p.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid, het beheer, de administratie en rechtmatigheidscontrole van de wachtlijsten voor alle (deel)vergunninggebieden. Hierbij geldt dat alle op de wachtlijst geplaatste aanvragen gedurende de tijd dat deze op de wachtlijst staan aan de aan die vergunning verbonden voorwaarden (zoals ingeschreven als bewoner en kenteken van het voertuig op naam) moet blijven voldoen. In de Parkeerverordening staat voor welke parkeerproducten een plafond bestaat. De hoogte van de betreffende plafonds is opgenomen in het Uitwerkingsbesluit Parkeerverordening (zie bijlage A.12.). Bij het beschikbaar komen van een parkeerproduct voor een aanvrager op de wachtlijst, dient wederom de rechtmatigheid van de (aangevraagde) toekenning getoetst te worden. Indien het plafond wordt verlaagd tot onder het aantal reeds uitgegeven vergunningen is het geldende beleid dat de vermindering van het aantal vergunningen geschiedt via natuurlijk verloop. Vergunningen worden dus niet stopgezet of ingetrokken.
4.2	q.	Bij een wijziging van de voorwaarden die verbonden zijn aan de parkeervergunning dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat vergunninghouder hierover minimaal twintig (20) werkdagen voor aanvang van de nieuwe vergunningperiode –bij voorkeur digitaal- wordt geïnformeerd. Wijzigingen worden doorgaans in de jaarbrief opgenomen (zie hiervoor paragraaf 2.8.2). Alleen in geval van tussentijdse en/of tijdelijke wijzigingen worden vergunninghouders ook op andere momenten geïnformeerd. Gelijk aan de jaarbrief dient vooraf afstemming en goedkeuring van de communicatieadviseur van Opdrachtgever verleend te zijn.
4.2	r.	De administratie van aanvragen, mutaties, prolongaties, betalingen, verzonden documenten, contactmomenten e.d. dient zo te worden ingericht dat alle handelingen (tijdstip en betrokken medewerker die een handeling heeft uitgevoerd) te herleiden en te reproduceren zijn.
4.2	s.	Het moet mogelijk zijn om, zodra de regelgeving hierop is aangepast, deelbetalingen voor parkeerproducten in te voeren.
4.2	t.	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan een audit op de rechtmatigheid van het vergunningenbestand door een externe auditor. De kosten van de audit komen voor rekening van Opdrachtgever en dienen een op een te worden doorbelast. Opdrachtnemer zorgt voor opdrachtverlening aan auditor. Opdrachtgever dient goedkeuring te geven aan de te selecteren auditor. Zie tevens KPI 5 van het PMM.

4.2	u.	Opdrachtnemer dient eigen controles op de rechtmatigheid van het vergunningenbestand uit te voeren conform KPI 8 van het PMM.
4.2	v.	**[Per 1-1-2026 (of zo veel eerder als mogelijk)]** dient Opdrachtnemer aanvragen voor gebiedsgebonden autodeelvergunningen geautomatiseerd aan te bieden zodat de tijd tussen aanvraag en toekenning maximaal 24 uur bedraagt. Aanvragen en mutaties inzake autodeelvergunningen moeten in bulk of per batch op de laatste dag voor aanvang van de vergunning kunnen worden verleend.
4.2	w	**[Per 1-1-2026 (of zo veel eerder als mogelijk)]** dient Opdrachtnemer real time kentekenwissel te faciliteren.

4.3 Afhandelen bezwaren en beroepen

Eis		Omschrijving
4.3	a.	Tegen alle beslissingen tot verlening, weigering, intrekking, (weigering van een) mutatie of plaatsing op de wachtlijst kan bezwaar en beroep aangetekend worden. Deze mogelijkheid staat niet alleen open voor de aanvrager of vergunninghouder zelf, maar ook voor direct belanghebbenden. De gemeente heeft voor de behandeling van deze bezwaren een Bezwaarschriftencommissie Parkeervergunningen (thans bestaande uit 2 gemeenteambtenaren, die 5.1.2,e en 5.1.2,e zijn) ingesteld. Opdrachtnemer voert de volledige administratie en organisatie rondom deze Bezwaarschriftencommissie. Zie tevens bijlage D.3. voor de routekaart bezwaarschriften vergunningen.
4.3	b.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in ontvangst nemen en inboeken van bezwaren en beroepen.
4.3	c.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het versturen van een ontvangstbevestiging van een ingekomen bezwaar en beroep.
4.3	d.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het versturen van beroepen, inclusief de benodigde documenten, naar de rechtbank.
4.3	e.	Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het versturen van alle overige correspondentie.

4.3	**f.**	In het kader van 'de menselijke maat' dient Opdrachtnemer bij het binnenkomen van een bezwaar vooronderzoek te doen en te bellen met de betrokkenen conform de 'Werkwijze informele aanpak' (zie bijlage D.6.), 'Vraag en antwoord Informele Aanpak' (zie bijlage D.7.) en 'Gespreksleidraad informeel gesprek (zie bijlage D.8.) en . Hierbij dient Opdrachtnemer te kijken of bijvoorbeeld de vergunning kan worden hersteld, een aanvraag alsnog compleet kan worden gemaakt door het indienen van bewijsstukken door aanvrager etc. Hierbij dient zo nodig afstemming met Opdrachtgever plaats te vinden.
4.3	g.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren een jurist die tijdens de hoorzitting zal optreden namens het college van B&W.
4.3	h.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van een jurist die een conceptadvies en een conceptbeslissing op bezwaar opstelt ter beoordeling aan de bezwaarcommissie. Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het verwerken van de opmerkingen in het advies en de beslissing.
4.3	i.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van een hoorzitting en het verzenden van de uitnodigingen.
4.3	j.	Opdrachtnemer verstuurt na akkoord van de Bezwaarschriftencommissie Parkeervergunningen de beslissing op bezwaar en het advies naar de belanghebbende.
4.3	**k.**	Opdrachtnemer draagt zorg voor de complete dossiervorming waarbij tevens nadere toelichting wordt gegeven met betrekking tot de afwegingen die ten grondslag liggen aan de afwijzing of afgifte.
4.3	**l.**	In geval van beroep dient Opdrachtnemer binnen 24 uur het betreffende dossier en alle relevante stukken toe te zenden naar Opdrachtgever, die beroepszaken verder afhandelt.
4.3	**m.**	Indien belanghebbende om proceskostenvergoeding vraagt, neemt Opdrachtnemer hier een besluit over en draagt zorgt voor de financiële afhandeling hiervan. Indien sprake is van een niet aan Opdrachtnemer verwijtbaar bezwaar, kunnen deze kosten één op één in rekening bij Opdrachtgever worden gebracht. Indien sprake van een aan Opdrachtnemer verwijtbaar bezwaar, komt de proceskostenvergoeding voor rekening van Opdrachtnemer.

4.3	n.	Opdrachtnemer legt verzoeken tot schadevergoeding aan Opdrachtgever voor en handelt deze afhankelijk van de door Opdrachtgever gegeven instructie zo nodig af.
4.3	o.	Opdrachtnemer dient aantoonbaar de uitkomst van de behandeling van bezwaren en beroepen te analyseren en zo nodig tot aanpassing van bijvoorbeeld (niet uitputtend) werkwijzen bij de vergunningverlening of behandeling van mutaties of bezwaarafhandelingsprocedure over te gaan.

4.4 Digitale frontoffice

Parkeerproducten en -rechten kunnen in Amsterdam aangevraagd en verkregen worden via de digitale frontoffice (online klantportal) en via de bezoekersregeling waarmee met korting kan worden geparkeerd. Opdrachtnemer dient deze functionaliteiten in het kader van de Opdracht te faciliteren.

4.4.1 Digitale frontoffice (online klantportal)

De digitale frontoffice (een online klantportal) betreft een digitale omgeving (website) voor de BOB waar parkeerproducten kunnen worden aangevraagd en mutaties kunnen worden doorgevoerd. Op de website van Amsterdam.nl dienen gebruikers (via een link) op het digitale frontoffice terecht te komen. Aan het digitale frontoffice zijn de volgende eisen verbonden:

Eis		Omschrijving
4.4.1	a.	Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende functionaliteiten: aanvragen, betalen, verlenen, verlengen en opzeggen inclusief de aanlevering (uploadfunctie) van de benodigde bewijsmiddelen (het besluit en betaalbewijs) van parkeerrechten (zie parkeerproducten zoals omschreven in paragraaf 4.1.2).
4.4.1	b.	Er dient een mogelijkheid te zijn tot het al dan niet tijdelijk wijzigen (bijvoorbeeld kenteken en adressering) van een digitaal verstrekte vergunning of een ander parkeerproduct.
4.4.1	c.	Het dient mogelijk te zijn dat bij tijdelijke wijzigingen van een kenteken (bijvoorbeeld voor leenauto's) de periode (begindatum en mogelijkheid voor invoeren toekomstige einddatum) kan worden geselecteerd. Indien geen einddatum is opgegeven, dient na een vrij in te stellen periode een herinneringsbericht te worden verstuurd naar de vergunninghouder. De maximale duur dat een vergunning tijdelijk voor een ander kenteken wordt verleend is nader te bepalen door Opdrachtgever.

4.4.1	**d.**	Opdrachtnemer zal via een beveiligde uploadfunctie alle documenten aannemen ten behoeve van aanvragen, wijzigingen en opzeggingen.
4.4.1	**e.**	Het moet voor de aanvrager mogelijk zijn om een emailadres in te voeren en te wijzigen zodat digitaal kan worden gecommuniceerd over de vergunning. Daarnaast dient het mogelijk te zijn om aan -en af te melden voor overige informatie inzake parkeren.
4.4.1	f.	Opdrachtnemer zal een persoonlijke pagina beschikbaar stellen (beveiligde omgeving waarbij kan worden ingelogd via DigiD (personen) en E-Herkenning (bedrijven), dan wel mogelijke opvolgers van deze verificatie systemen). Gebruikers kunnen via deze persoonlijke pagina hun vergunningen en parkeerproducten beheren.
4.4.1	g.	Aanvullend op eis f. dient op de persoonlijke pagina minimaal de volgende informatie inzichtelijk te zijn c.q. acties te kunnen worden verricht: 1. Overzicht van alle vergunningen en parkeerproducten waar een gebruiker conform wet- en regelgeving voor in aanmerking kan komen; 2. Overzicht van alle vergunningen en parkeerproducten van gebruiker die zijn geactiveerd inclusief weergave van de verlengoptie vanaf 2 maanden vóór prolongatiedatum; 3. Status van de processen met betrekking tot het parkeren in Amsterdam (waaronder statusinformatie over de aanvraag van een vergunning of product); 4. Inzage geven in de actuele plek op de wachtlijst voor een parkeervergunning met een indicatieve te verwachten wachttijd in maanden; 5. Tonen van contacthistorie, inclusief verzonden en ontvangen digitale documenten en poststukken met betrekking ; 6. Aanwezigheid van online betalingsfaciliteiten (internetkassa met minimaal iDEAL waarmee de verschuldigde bedragen (bijvoorbeeld kosten parkeervergunning of een ander parkeerproduct e.d.) voldaan kunnen worden; 7. Verwerken van ontvangen betalingen en restituties; 8. Mogelijkheid tot aanmaken en wijzigen gebruikersnaam en wachtwoord ten behoeve van bezoekersparkeren applicatie; 9. Mogelijkheid tot het opwaarderen van het saldo in de bezoekersparkerenapplicatie.

4.4.1	h.	Afgegeven en betaalde vergunningen en gekochte parkeerproducten dienen direct door aanvrager gebruikt te kunnen worden (bijvoorbeeld: als aan alle voorwaarden wordt voldaan, wordt de parkeervergunning automatisch verleend en na betaling kan direct geparkeerd worden). Gegevens met betrekking tot de parkeerrechten dienen daarvoor naar het NPR (de parkeerrechtendatabase waar de gemeente Amsterdam gebruik van maakt) te worden verzonden. Uitzondering hierop betreffen parkeerproducten waarvoor nog een aanvullend vignet of een token/ toegangspas benodigd is dat moet worden nagezonden/afgehaald bij de stadsloketten van DVL.
4.4.1	i.	Het systeem achter het digitale frontoffice dient geautomatiseerd controles uit te voeren op doorgegeven wijzigingen van voertuig-, kenteken- en persoonsgegevens bij de RDW , Basisregistratie Personen (BRP) en KvK.
4.4.1	j.	Het digitale frontoffice dient **[Per 1-1-2026 (of zo veel eerder als mogelijk)]** ook persoonsgebonden toegankelijkheid via 'Mijn Overheid' mogelijk te maken. Ook moet berichtenverkeer tussen gemeente en de houders van vergunningen en andere parkeerrechten op termijn kunnen verlopen via 'Mijn Overheid'.
4.4.1	k.	Het digitale frontoffice dient voor de beheerders een goede en eenvoudig te bedienen autorisatieschil te hebben waarbij het mogelijk is om autorisatierollen ten aanzien van het beheer te definiëren.
4.4.1	l.	Het digitale frontoffice dient te voldoen aan de actueel geldende landelijke, Europese en gemeentelijke richtlijnen (waaronder WCAG, huisstijl van de gemeente Amsterdam, design- en portalenrichtlijnen en het designstelsel van de Gemeente Amsterdam).
4.4.1	m.	Het digitale frontoffice dient te voldoen aan de dan geldende functionele specificaties en eisen voor koppelvlakken in verband met integratie met de MijnAmsterdam omgeving.
4.4.1	n.	Het digitale frontoffice dient optimaal kunnen worden ingepast en beschikbaar te zijn in het online dienstverleningskanaal en de frontoffice van de gemeente Amsterdam.
4.4.1	o.	Het digitale frontoffice dient dusdanig zijn ingericht dat hulp van de frontoffice van de gemeente Amsterdam niet noodzakelijk is voor bepaalde handelingen (zoals het opnieuw aanvragen van inloggegevens).

4.4.1	p.	Bij de uitwisseling van informatie tussen digitale frontoffice en de eventuele achterliggende applicaties en koppelingen met andere IT-systemen geldt dat het systeem zo dient te zijn ontworpen dat ongeautoriseerde gebruikers geen toegang hebben tot de data en/of mutaties kunnen uitvoeren.
4.4.1	q.	Het digitale frontoffice en de eventuele achterliggende applicaties voldoen aan de beveiligingsmaatregelen vanuit de BIO en zijn aantoonbaar 'hack-proof', en vooraf gepentest door een externe onafhankelijke auditpartij waarbij pentestrapport aan Gemeente wordt aangeboden, dat wil zeggen, zonder uitputtend te zijn, beschermd tegen: ▪ lekkage van informatie; ▪ teniet doen van de integriteit van informatie; ▪ phishing; ▪ virussen/malware; ▪ cross-site scripting; ▪ cross-site requestforgery; ▪ DOS attacks; ▪ onjuist gebruik van autorisaties; ▪ onnodige programmatuur-onderdelen (hardening).
4.4.1	r.	De informatie die wordt gebruikt bij het digitale frontoffice, welke via authenticatie DigiD en E-herkenning plaatsvindt, en eventuele achterliggende applicaties kan gevoelig en bedrijfskritisch zijn. Daarom moet het aangeboden digitale frontoffice en de achterliggende applicaties voor wat betreft de informatiebeveiliging minimaal voldoen aan de vereiste beveiligingsmaatregelen vanuit de BIO en wat betreft de privacy overeenkomen met de AVG.
4.4.1	s.	Ten aanzien van de integriteit, beschikbaarheid en traceerbaarheid van het digitale frontoffice geldt dat: ▪ De technische en organisatorische inrichting van het systeem zodanig van aard en opzet is dat doorlopend wordt bewaakt dat opgenomen gegevens volledig, juist en actueel zijn. ▪ De beschikbaarheid van het digitale frontoffice voor de parkeerders, burgers en andere belanghebbenden minimaal 99% op jaarbasis is wat neerkomt op maximaal 90 uur uitval per jaar. De beschikbaarheid van het systeem is 365 dagen x 24 uur minus het onderhoudsvenster (maximaal 12 uur per maand waarbij het tijdvak tussen 01:00 uur en 06:30 uur in acht wordt genomen) dat wordt gebruikt. ▪ De werking van het digitale frontoffice is gedocumenteerd en eenvoudig via vooraf goed beschreven audittrails te controleren. ▪ Trackers worden geplaatst, zodat de klantreis actueel kan worden gemonitord en de digitale frontoffice en de te doorlopen processen continu kunnen worden geoptimaliseerd.

4.4.1	t.	Voor de communicatie met de vergunningaanvrager/vergunninghouder is het van belang dat alle handelingen en contactmomenten ten aanzien van een vergunning in de hele keten kenbaar zijn. Hiervoor dient een opmerkingenveld te worden ingericht.
4.4.1	u.	Medewerkers van de Stadsloketten van DVL van de gemeente Amsterdam moeten de mogelijkheid hebben om namens vergunningaanvragers/ vergunninghouders het aanvraagproces en mutatieproces te kunnen doorlopen, documenten te uploaden, betalingen te verwerken en alle overige handelingen die noodzakelijk zijn om de transactie te voltooien.
4.4.1	v.	Medewerkers van het CCA van DVL van de gemeente Amsterdam moeten de mogelijkheid hebben om real time klantendossiers in te zien om eerstelijns vragen te kunnen beantwoorden. Hiervoor dient een eenvoudige en gebruiksvriendelijke zoekfunctie te worden ingericht. Opdrachtnemer heeft de verplichting om binnen drie werkdagen na het overleggen van de gegevens van gemeentemedewerkers te zorgen voor alle benodigde autorisaties voor de systemen van Opdrachtnemer.

4.4.2 Bezoekersregeling

De bezoekersregeling betreft een functionaliteit waarbij bezoekers van bewoners met korting op het reguliere bezoekersparkeertarief of gedurende een maximum aantal uren per maand gratis kunnen parkeren. Hiertoe worden bezoekers- en kraskaartvergunningen verleend. Omdat het kenteken van het geparkeerde voertuig telkens moet worden aan- en afgemeld, dient Opdrachtnemer online en telefonisch (middels Voice Response) een optie aan te bieden waarmee een parkeeractie kan worden uitgevoerd. Deze optie dient minimaal de volgende functionaliteiten te bieden:

Eis		Omschrijving
4.4.2	a.	Een mobiele website die voldoet aan de eisen welke zijn voorgeschreven vanuit NCSC 'ICT beveiligingsrichtlijnen voor web applicaties' waarbij een vergunninghouder middels een inlogfunctie toegang krijgt tot een persoonlijke omgeving.
4.4.2	b.	Het op eenvoudige wijze mogelijk maken van een parkeeractie met behulp van een kentekeninvoer welke maximaal 24 uur van tevoren is in te plannen.
4.4.2	c.	Er dienen maximaal 9 parkeeracties gelijktijdig te kunnen worden gestart en/of beëindigd.

4.4.2	d.	Er is een mogelijkheid om meerdere (minimaal 10) kentekens op te slaan in een voorkeurslijst.
4.4.2	e.	Het is op gebruiksvriendelijke wijze mogelijk om (nieuwe) kentekens in te voeren en/of te wijzigen. Met gebruiksvriendelijk wordt bedoeld via een toegankelijke mobiele website die vanaf verschillende devices (mobiele telefoon, tablet, computer) kan worden gebruikt.
4.4.2	f.	Het is mogelijk voor de vergunninghouder om een (deel van) het urentegoed klaar te zetten voor gebruik door bezoekers.
4.4.2	g.	Het moet mogelijk zijn om de bezoeker zelf te laten betalen (met korting vanuit het urentegoed van de vergunninghouder). Hierbij dient te kunnen worden aangemeld met een meldcode (inlog) en pincode (wachtwoord) van de vergunninghouder. De bezoeker dient zelf de openstaande Parkeerbelasting (waarbij de korting is verrekend) te kunnen betalen. Betaling geschiedt via een online betalingsfaciliteit (internetkassa met minimaal iDEAL) waarmee de verschuldigde bedrag kan worden voldaan.
4.4.2	h.	Opdrachtnemer stelt een telefoonnummer beschikbaar, welk wordt gecommuniceerd op de website www.amsterdam.nl waar vergunninghouder middels een keuzemenu en Voice Response Systeem telefonisch bezoek kan aanmelden en afmelden (een parkeeractie kan starten en stoppen).
4.4.2	i.	Aansluitend op eis 4.4.2 h. heeft de vergunninghouder met behulp van het keuzemenu dezelfde opties als onder voornoemde eisen 4.4.2 b., c., e. en f.

4.5 Backoffice

Naast de inrichting van het in paragraaf 4.4.1 beschreven digitale frontoffice is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het inrichten van een backoffice-organisatie die zorgdraagt voor de bewaking van de rechtmatigheid van uitgegeven parkeerproducten. Aan de backoffice worden de onderstaande eisen verbonden:

Eis		Omschrijving
4.5	a.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering van en controle op de administratieve processen rond parkeerproducten.

4.5	b.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een terugvalscenario bij storingen in (geautomatiseerde) processen, zodat de gegevens van een aanvraag van een parkeerproduct niet verloren gaan en de aanvraag alsnog tijdig wordt afgehandeld.
4.5	c.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een schaalbare backoffice dat mee kan groeien met uitbreiding van het aantal en omvang van parkeerproducten in de gemeente Amsterdam. Een uitbreiding van bijvoorbeeld het aantal vergunningen mag geen negatieve invloed hebben op de afhandeltijden van de Vergunningenadministratie.
4.5	d.	Opdrachtnemer controleert de informatie en zal deze beschikbaar stellen zoals opgenomen in de oplossing c.q. informatievoorziening (applicatie) voor Vergunningenadministratie, administratie van andere parkeerrechten, handhaving en aan ketenpartners.
4.5	e.	Opdrachtnemer zal de informatievoorziening richting de frontofficekanalen verzorgen zodat per aanvraag of probleem inzichtelijk is welke behandelaar van Opdrachtnemer hierbij betrokken is en wat de status en uitkomst van het proces is, inclusief alle communicatie naar de aanvrager van een parkeerproduct.
4.5	f.	Het inrichten van een volledig digitaal klantdossier aanvrager van een parkeerproduct inclusief historische gegevens voor onder andere de Vergunningenadministratie, afhandeling van bezwaren en beroepen en afhandeling van klachten. Deze digitale dossiers dienen te worden ontsloten via alle benoemde dienstverleningskanalen (zie paragraaf 2.8).
4.5	g.	Aanvullend op eis 4.5 f. geldt dat voor het online dienstverleningskanaal dat het voor de betreffende aanvrager van een parkeerproduct mogelijk moet zijn om via een uniek identificatiemiddel die de aanvrager zelf kent in te loggen op het digitaal klantdossier.
4.5	h.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het aan de aanvrager van een parkeerproduct gekoppeld opslaan en ontsluiten van alle communicatie met de aanvrager, zodat deze communicatie via alle front officekanalen inzichtelijk is voor medewerkers van Dienstverlening en de aanvrager van een parkeerproduct (via online).
4.5	i.	Opdrachtnemer handelt alle e-mail en andere correspondentie van aanvragers van een parkeerproduct af met betrekking tot de uitvoering van het parkeerbeleid.

4.5	j.	Opdrachtnemer zal vragen 'warm' doorverbinden evenals meldingen met betrekking tot het parkeerbeleid, RVV bebordingen, bijzondere aanvragen of incidenten richting Opdrachtgever of andere ketenpartners.
4.5	k.	Alle vragen, meldingen en klachten inzake dit hoofdbestanddeel dienen zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen, afgehandeld te worden. Indien afhandeling niet binnen 5 werkdagen plaats kan vinden, dient indiener daarover te worden geïnformeerd binnen deze termijn. Terugbelverzoeken dienen binnen één werkdag te worden uitgevoerd.
4.5	l.	Bij afwijzingen van een parkeerrecht wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij op basis van zijn bestuurlijke sensitiviteit, inschat in hoeverre er een bestuurlijk risico kan ontstaan. In dat geval en bij twijfel dient contact te worden opgenomen met Opdrachtgever.
4.5	m.	Ten behoeve van het parkeren in garages voor vergunninghouders dient Opdrachtnemer het vergunningenbestand van aangemelde vergunninghouders dagelijks op een ftp server te plaatsen zodat deze informatie ook voor de parkeermanagementsystemen van de parkeergarages beschikbaar is ten behoeve van de toegang.
4.5	n.	Informatieverzoeken die in het kader van vorderingen van onder meer Officier van Justitie en de Sociale Verzekerings Bank (SVB) via Opdrachtgever worden ingediend bij Opdrachtnemer dienen te worden gehonoreerd en gevraagde informatie dient door Opdrachtnemer te worden verstrekt.
4.5	o.	Informatieverzoeken die in het kader van verslepingen (het verplaatsen van een voertuig bijvoorbeeld in geval van een tijdelijke verkeersmaatregel of herprofilering) op verzoek van THOR worden ingediend dienen te worden gehonoreerd en gevraagde informatie dient door Opdrachtnemer te worden verstrekt.
4.5	p.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling (o.a. berekening, betaling en rapportage) van gebruikers van de subsidieregeling 'langparkeren voor vergunninghouders' (zie paragraaf 4.1.2.4).

4.6 Transitie en migratie vergunningenbestand

De overdraagbaarheid van de dienstverlening vergunningenuitgifte (al dan niet middels een systeem) ziet onder meer op de overdraagbaarheid van de datamodellen, beslisbomen en databestanden.

Hiermee wordt geborgd dat bij de overgang naar een andere dienstverlener en bijhorende migratie van gegevens met behoud van de relevante metadata de dienstverlening niet in gevaar komt. Opdrachtnemer zal bij het inrichten van zijn oplossing(en) ervoor zorgen dat de continuïteit van de vergunningenuitgifte niet in gevaar komt na acht jaar of bij tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst. Aan transitie en migratie bij het einde overeenkomst zijn onderstaande eisen verbonden:

Eis		Omschrijving
4.6	a.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldige migratie van het vergunningenbestand inclusief historie en lopende aanvragen, mutaties, bezwaren en beroepen naar de eigen oplossing(en).
4.6	b.	Basis- en procesgegevens en het berichtenverkeer voor informatiediensten zal vastgelegd en verwerkt worden op basis van open standaarden of algemeen geaccepteerde branche- of IT gerichte afspraken.
4.6	c.	Uitgangspunt is dat de gegevens in een bewerkbaar format gebracht moeten worden tot aan de IT-grens van de gemeente Amsterdam
4.6	d.	Gedurende de contractuele termijn zal Opdrachtnemer zorgdragen voor een jaarlijkse assurance rapportage ten aanzien van de overdraagbaarheid van de IT- datamodellen, beslisbomen, koppelvlakken en databestanden.
4.6	e.	Bij einde Overeenkomst zal Opdrachtnemer alle relevante bestanden en documentatie overdragen aan hetzij Opdrachtgever, hetzij een opvolgende dienstverlener, hetzij een derde partij. Dit betreft onder meer: ▪ vergunningenbestanden; ▪ datamodellen; ▪ procesbeschrijvingen; ▪ data dictionary; ▪ handleidingen (indien van toepassing); ▪ beslisbomen; ▪ koppelvlakbeschrijvingen.
4.6	f.	Bij einde Overeenkomst zal Opdrachtnemer meewerken aan de overdracht van het vergunningenbestand inclusief onder meer de aanvragen, mutaties, bezwaren en beroepen. Er dienen werkafspraken te worden gemaakt over de overdracht van deze data zodat er geen gegevens verloren gaan en de continuïteit van de operationalisering van het parkeervergunningenbeleid is geborgd.

4.7 Rapportage

In overeenstemming met generieke vereisten ten aanzien van de rapportages zoals beschreven in paragraaf 2.14 dient Opdrachtnemer voor dit hoofdbestanddeel van de Opdracht minimaal te rapporteren over de volgende zaken:

Eis		Omschrijving
4.7	a.	Opdrachtnemer verstrekt een overzicht met betrekking tot de aantallen en soorten uitgegeven parkeerproducten, waaronder: ▪ aangevraagde vergunningen; ▪ verleende vergunningen; ▪ beëindigde vergunningen; ▪ gewijzigde vergunningen; ▪ stopgezette vergunningen; ▪ geweigerde vergunningen; ▪ vergunningplafonds, en (indien van toepassing); ▪ de wachtlijsten (inclusief geprognosticeerde wachttijd). Deze informatie dient te zijn onderverdeeld op basis van de verschillende categorieën, waaronder: ▪ parkeerproducten; ▪ parkeervergunningen; ▪ vergunningsgebieden, en; ▪ stadsdelen. Hierbij wordt ook inzichtelijk gemaakt via welke verkoopkanalen (parkeerautomaten, stadsloketten en online dienstverlening) de producten en vergunningen zijn uitgegeven.
	b.	Opdrachtnemer verstrekt een overzicht m.b.t. rechtmatigheid van het vergunningenbestand op basis van de uitkomst van audits en door Opdrachtnemer uitgevoerde rechtmatigheidscontroles.
	c.	Opdrachtnemer verstrekt een overzicht van het aantal bezwaarschriften, de redenen van gegrond- en ongegrondverklaring hiervan en de doorlooptijden van de afhandeling.
	d.	Opdrachtnemer verstrekt een overzicht met alle geïnde inkomsten uit parkeerrechten onderverdeeld naar betaalmethode, aard en gebied van vergunningen en overige parkeerrechten. Hierbij worden eventuele (af te dragen) btw bedragen eveneens weergegeven.

	e.	Alle informatie dient volledig en actueel vastgelegd te worden zodat reconstructie van de processen en de daarin vastgelegde informatie direct beschikbaar is.

5 Hoofdbestanddeel 3: Beheer en onderhoud parkeerautomaten

5.1 Kaders en randvoorwaarden

Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer en onderhoud van de parkeerautomaten die in eigendom van de gemeente Amsterdam zijn. De gemeente Amsterdam is juridisch eigenaar van de parkeerautomaten. De automaten worden door de gemeente Amsterdam beschouwd als een strategisch asset. Gedurende de looptijd van de opdracht worden de automaten in economisch beheer aan Opdrachtnemer gegeven. Het beheer en onderhoud van de parkeerautomaten wordt 'all-in' aanbesteed.

Van Opdrachtnemer wordt goed 'huisvaderschap' verwacht inzake de automaten die de gemeente Amsterdam door Opdrachtnemer laat beheren. Gedurende de contractperiode mag dan ook geen achterstallig onderhoud ontstaan aan de parkeerautomaten. Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het operationeel beheer van de derdencontracten. Dit betreft contracten waarbij Opdrachtgever de contracthouder is en de werkzaamheden die in het kader van deze contracten uitgevoerd moeten worden een directe relatie hebben met het beheer en onderhoud van de parkeerautomaten en daarmee de beschikbaarheid van het areaal parkeerautomaten. Van Opdrachtnemer wordt in dezen niet alleen verwacht dat deze zorgt voor het monitoren en beoordelen van de geleverde prestaties van de betrokken leveranciers maar hen ook ten behoeve van het beheer en onderhoud operationeel aanstuurt teneinde de beschikbaarheid van het areaal parkeerautomaten te borgen. Aanschaf van nieuwe parkeerautomaten maakt geen deel uit van de Opdracht. In dit Hoofdbestanddeel is tevens het (ver)plaatsen en verwijderen van aan het parkeerautomaten en belparkeren gerelateerde bebording begrepen.

Opdrachtgever geeft, als juridisch eigenaar van de parkeerautomaten in de gemeente Amsterdam, Opdrachtnemer onder de volgende voorwaarden de parkeerautomaten in economisch beheer:

- Voor het beheer en onderhoud van de parkeerautomaten onder voorwaarde dat dit beheer en onderhoud valt binnen de opdracht die Opdrachtnemer hiervoor heeft verkregen;
- Voor het (ver)plaatsen of (tijdelijk) verwijderen van parkeerautomaten;
- Voor het uitvoeren van wijzigingen in tarief of configuratie;
- Voor het, indien gewenst, afsluiten en uitzetten van parkeerautomaten bij evenementen zoals de jaarwisseling en voor het plaatsen van beschermkappen voorafgaand aan een evenement en het verwijderen van deze kappen na afloop van een evenement;
- Voor het veiligstellen en repareren van parkeerautomaten na o.a. vandalisme, mollest of aanrijding.

Opdrachtgever geeft, als eigenaar van de GEO-database gemeente Amsterdam, Opdrachtnemer toegang tot die delen van deze database (thans GeoMedia) waardoor Opdrachtnemer in staat gesteld wordt de volgende activiteiten te verrichten:

- Het (ver)plaatsen en nummeren van gebieden (met nummers op de parkeerautomaten) voor belparkeren;
- Het vertalen van posities naar gebieden en het terugmelden van tarieven;

- Het (ver)plaatsen en/of verwijderen van parkeerautomaten;
- Direct terugmelden van wijzigingen in dit bestand aan de databeheerder van de gemeente Amsterdam middels een gegevensdump zodat e.e.a. ook kan worden verwerkt in het NPR.

Hiertoe stelt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer toegang tot de GEO-database met de bijbehorende software ter beschikking voor aanvang van de Opdracht.

5.1.1 Parkeerinfrastructuur

Opdrachtgever is namens de gemeente Amsterdam verantwoordelijk voor:

- De infrastructuur ten behoeve van het betaald parkeren op straat;
- De aanschaf, het beheer en het onderhoud van parkeerautomaten.

Alhoewel inmiddels ruim 80% van het aantal transacties via belparkeren verloopt, staan nog altijd circa 2.250 parkeerautomaten op straat (zie bijlage E.1.) en worden naar verwachting nog circa 190 parkeerautomaten op straat geplaatst in 2024 in de uitbreidingsgebieden Nieuw-West en Zuidoost. Deze extra automaten komen uit de huidige voorraad van circa 250 parkeerautomaten die deels gebruiksklaar staan. In verband met het toegenomen gebruik van belparkeren neemt het aantal parkeerautomaten naar verwachting geleidelijk af in bestaande gebieden.

Alle parkeerautomaten zijn van hetzelfde type, de Cale CWT 2120 en variëren enigszins qua leeftijd. De eerste van de parkeerautomaten zijn in 2008 geplaatst. In 2019 hebben alle parkeerautomaten nieuwe betaalterminals met een extra contactloze kaartlezer gekregen. Dit was een verplichte upgrade in verband met het verlopen van de hardware licentie van de toenmalige betaaloplossing Xenteo van Wordline.

Scheidt & Bachman is de huidige contractpartij voor de parkeerautomaten en het automatenbeheersysteem. Medio september 2024 neemt Taxameter Centrale (TMC) als exclusieve distributeur in Nederland de contractuele verplichtingen over.

Om de levensduur van de parkeerautomaten te verlengen heeft Opdrachtgever upgradekits voor alle parkeerautomaten besteld. Na deze upgrade wordt de levensduur van de automaten verlengd. De gemeente is eigenaar van de upgradekits. De upgradekit bestaat uit:

- Cpu mainboard
- 4g modem
- Printer
- 9,7" kleuren display
- Aluminium boven frontplaat
- Bekabeling

Het ombouwen van de parkeerautomaten (het installeren van de upgradekits) wordt gestart door de huidige parkeerdienstverlener in 2023. Op dit moment is nog niet bekend hoeveel automaten bij de start van de Overeenkomst met de nieuwe Opdrachtnemer volledig zijn omgebouwd en nog omgebouwd moeten worden. Opdrachtnemer dient de ombouw (het installeren van de upgradekits) van alle parkeerautomaten vanaf de start van de Overeenkomst af te ronden in 2024. Hiervoor

dient Inschrijver een prijs af te geven per parkeerautomaat in het Prijzenformulier (bijlage 2 bij de Gunningsleidraad). Zie tevens eis 5.4. d.

Momenteel zijn de automaten aangesloten op het automatenbeheersysteem Cale Web Office (CWO) dat wordt gehost door Scheidt & Bachmann. Als onderdeel van de upgrade van de automaten in 2023 en 2024 vindt een transitie naar Flowbird Web Office (FWO) plaats dat wordt gehost door de nieuwe leverancier TMC.

De parkeerautomaten dienen als onderdeel van de Opdracht tevens geplaatst, verplaatst en verwijderd te kunnen worden. Verder dienen de automaten te worden beheerd en onderhouden. In de bijlagen E. is informatie opgenomen met betrekking tot de parkeerautomaten.

5.1.2 Uitgangspunten beheer en onderhoud

Het beheer en onderhoud van de parkeerautomaten wordt 'all-in' aanbesteed. Met 'all-in' wordt bedoeld dat uitsluitend het risico van excessieve schade aan de automaten en grootschalige investeringen die de levensduur verlengen van de parkeerautomaten nog voor rekening van Opdrachtgever is. Alle andere beheer- en onderhoudsrisico's, bijvoorbeeld de reguliere vervanging van componenten als gevolg van slijtage zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hierbij rekening te houden met de geplande upgrade van de parkeerautomaten zoals beschreven in paragraaf 5.1.1.

De beschikbaarheid van de parkeerautomaten is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening aan parkeerders. Defecte, vervuilde en/of niet beschikbare automaten leiden tot veel ergernis bij gebruikers en leiden daardoor snel tot negatieve beeldvorming. Omdat de beschikbaarheid van automaten en de snelheid waarmee deze gerepareerd worden voor een belangrijk deel het imago van het parkeerproduct bepalen, hecht Opdrachtgever hier veel waarde aan. Sinds het 'parkeren op kenteken' is ingevoerd hoeven geen parkeerkaartjes meer achter de voorruit geplaatst te worden en wordt alleen desgevraagd een betaalbewijs geprint. Bijzondere aandacht moet door Opdrachtnemer worden gegeven aan die situaties waarin meerdere automaten in een gebied tegelijkertijd niet beschikbaar zijn en die situaties waarin automaten langdurig of regelmatig niet beschikbaar zijn. Om Opdrachtnemer te stimuleren tot een zo hoog mogelijke beschikbaarheid is een minimale prestatie-eis vastgesteld. Deze prestatie-eis wordt verder toegelicht in KPI 6 van het PMM.

Als gevolg van certificatie of regelgeving zou tussentijds een einde aan de levensduur van de parkeerautomaten, of hardwarecomponenten daarvan, kunnen komen. Opdrachtgever kan besluiten de automaten niet in zijn geheel te vervangen, maar middels een hardware- of software-upgrade de levensduur te verlengen. De kosten van deze hardware- of software-upgrade zullen in principe voor rekening komen van Opdrachtgever. Waar de hardware-upgrade voordeel oplevert voor Opdrachtnemer kunnen kosten in een per geval af te spreken sleutel worden verdeeld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Denk hierbij aan het geval dat de upgrade leidt tot lagere onderhoudskosten. Van Opdrachtnemer wordt een proactieve rol verwacht in het tijdig signaleren, melden, adviseren, testen en implementeren van eventuele upgrades.

5.1.3 Relevante definities

In het kader van de uit te voeren werkzaamheden worden de volgende definities gehanteerd voor **storing, gebrek en schade**.

- **Storing**. Van een storing aan de parkeerautomaat is sprake op het moment dat het voor een gebruiker van de parkeerautomaat niet mogelijk is deze normaal te gebruiken. De automaat is dan dus niet volledig beschikbaar. Voorbeelden hiervan zijn:
  a. Wanneer het voor een parkeerder niet mogelijk is om de Parkeerbelasting te voldoen aan een parkeerautomaat. Uitgangspunt daarbij is dat zodra één van de betalingsmogelijkheden op de automaat (zoals Maestro, V-pay, creditcard en eventuele andere toekomstige betaalfunctionaliteiten op de parkeerautomaten) niet functioneert, er sprake is van storing, ook wanneer de andere betalingsmogelijkheden nog onverminderd functioneren;
  b. Wanneer een onderdeel van de parkeerautomaat niet functioneert waardoor de parkeerder zijn of haar betalingshandeling niet (volledig) kan uitvoeren (te denken valt aan een defect beeldscherm of een niet geprint betaalbewijs).
  c. Wanneer Opdrachtgever zich tijdens de reguleringsuren via het automatenbeheersysteem geen toegang kan verschaffen tot de actuele en/of historische gegevens, of dat het niet mogelijk is voor Opdrachtnemer om data ten behoeve van wijzigingen te uploaden naar de parkeerautomaten, waarbij de oorzaak ligt aan de kant van de parkeerautomaat (en dus niet ligt aan de kant van de provider van de dataverbinding of het beschikbaar zijn van het automatenbeheersysteem (thans Cale Web Office en na upgrade automaten transitie naar Flowbird Web Office).
  d. Bij de berekening van de beschikbaarheidsgraad (zie KPI 6 van het PMM) worden storingen waarop Opdrachtnemer géén invloed heeft buiten beschouwing gelaten (zowel in de teller als in de noemer van de formule). Het gaat hierbij om niet-beschikbare parkeerautomaten als gevolg van:
     1. Storingen in het datacommunicatienetwerk (data/telecomprovider);
     2. Storingen bij providers/processors in de betaalketen (thans Rabobank/CCV e.d.);
     3. Storingen van het automatenbeheersysteem (thans Cale Web Office (CWO) en na upgrade parkeerautomaten Flowbird Web Office (FWO) voor zo ver deze storing effect heeft op de beschikbaarheid van de automaat;
     4. Storingen als gevolg van excessieve schade;
     5. Storingen langer dan twee (2) uur in de stroomvoorziening;
     6. Fouten in software-updates en upgrades, na uitvoerig eigen testen door Opdrachtnemer;
     7. Overmacht situaties als stakingen (langer dan vijf werkdagen) bij toeleveranciers van componenten ten behoeve van de parkeerautomaten.
- **Gebrek.** Dit betreft het niet c.q. niet volledig voldoen van de parkeerautomaat aan de daaraan gestelde eisen, als blijkend uit de technische en functionele specificaties, dan wel het anderszins niet naar behoren functioneren van de parkeerautomaat (bijvoorbeeld een niet goed leesbaar betaalbewijs). Een gebrek betekent dat de automaat wel beschikbaar is. Een gebrek hoeft dus niet per definitie te leiden tot een storing. De specificaties worden voorafgaand aan de start van de opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer geleverd.
- **Schade.** Bij schade is sprake van een gebrek dan wel storing aan een parkeerautomaat veroorzaakt door van buitenaf komend onheil. Bijvoorbeeld: vandalisme, aanrijding door een voertuig, extreme weersomstandigheden.
- **Excessieve schade.** Hieronder wordt verstaan "schade die moedwillig is aangebracht, waarbij er

minimaal drie gelijksoortige incidenten zijn, binnen een periode van één week, binnen een gebied met een diameter van één kilometer".

Het **eerstelijnsonderhoud** omvat alle reguliere werkzaamheden die in een normale situatie nodig zijn om de parkeerautomaten optimaal te laten functioneren en het ontstaan van een gebrek of een storing zo veel mogelijk te voorkomen. Daarbij kan onderscheid worden gemaakt tussen preventieve controle en regulier onderhoud.

- **Preventieve controle**: door het uitvoeren van (preventief) toezicht en controle op de parkeerautomaten worden potentiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium gesignaleerd. Teneinde deze signaalfunctie te optimaliseren worden de parkeerautomaten bij ieder bezoek aan de parkeerautomaat, zoals bij het vervangen van de papierrol, het uitvoeren van onderhoud en het verhelpen van een storing, standaard op een aantal punten gecontroleerd. Bij het uitvoeren van deze controle dient door Opdrachtnemer de werking en status van de automaat te worden gecontroleerd aan de hand van een vooraf vastgesteld protocol. De preventieve controle bestaat in de visie van Opdrachtgever in ieder geval uit de volgende onderdelen:
  - Controle op de beschikbaarheid van de automaat conform de opgenomen definitie;
  - Controle op de juiste werking van de parkeerautomaat, inclusief stand en afdruk betaalbewijzen;
  - Vervanging van betaalbewijsrollen (indien nodig);
  - Controle op zichtbare gebreken of schade aan de automaat, zoals corrosie, graffiti, stickers, aanplak, krassen;
  - Controle van de direct aanpalende omgeving van de automaat: kwaliteit van de direct aanpalende bestrating, verwijzingsborden naar andere parkeerautomaten en bebording t.b.v. belparkeren, sterke vervuiling van de automaat e.d.;
  - Indien onvolkomenheden worden geconstateerd dienen deze middels het digitale logboek en rapportages te worden gemeld aan Opdrachtgever.
- **Regulier onderhoud**:
  - Regulier onderhoud heeft betrekking op de relatief eenvoudige en meestal direct (ter plaatse) uitvoerbare activiteiten die in het kader van het eerstelijnsonderhoud moeten worden uitgevoerd. Bij het regulier onderhoud is er zowel aandacht voor de elektronische als de mechanische onderdelen van de automaat aan zowel de binnenzijde als buitenzijde. Het regulier onderhoud is gericht op het controleren en eventueel repareren van de parkeerautomaat zodat de beschikbaarheid voor het publiek wordt gegarandeerd.
  - Regulier onderhoud dient conform de onderhoudsvoorschriften van de leverancier van de parkeerautomaten te worden uitgevoerd aan iedere individuele parkeerautomaat. De gebruikersfrequentie van de individuele parkeerautomaat kan invloed hebben op de onderhoudsfrequentie. Rekening houdend met de onderhoudsvoorschriften en de uitgangspunten van goed huisvaderschap en het voorkomen dat gedurende de contractperiode achterstallig onderhoud ontstaat, kan Opdrachtnemer hier zelf op een passende wijze invulling aan geven teneinde de beschikbaarheid van de parkeerautomaten te laten aansluiten bij de gestelde eisen. Reiniging van de buitenzijde van de automaat behoort ook tot het uit te voeren regulier onderhoud. Dit met als doel de automaten zo veel mogelijk vrij van graffiti en vervuiling te houden.

Tweedelijnsonderhoud is al het niet-dagelijkse onderhoud aan de parkeerapparatuur. Hieronder valt ook het herstel van schade als gevolg van vandalisme en graffiti. In tegenstelling tot het eerstelijnsonderhoud, dat een preventief karakter heeft, is het tweedelijnsonderhoud er op gericht om de parkeerautomaten zo veel mogelijk in originele staat (terug) te brengen, nadat er een storing, gebrek en/of schade is geconstateerd. Het tweedelijnsonderhoud is er daarom op gericht om de primaire functionaliteiten van de parkeerapparatuur zo spoedig mogelijk te herstellen.

Derdelijnsonderhoud: in gevallen van (complexe) technische storingen/incidenten die alleen door derden opgelost kunnen worden, zoals specifieke technische storingen bij de automaat, de datacommunicatie of bij het automatenbeheersysteem van de parkeerautomaten (thans Cale Web Office en na upgrade automaten transitie naar Flowbird Web Office), dient Opdrachtnemer in samenwerking met de leverancier van de parkeerautomaten dan wel een van de andere relevante partijen tot een oplossing te komen. Opdrachtnemer dient hiervoor een goed bedrijfsproces in te richten, waarbij Opdrachtgever zoveel mogelijk wordt ontzorgd.

5.2 Beheer en onderhoud parkeerautomaten

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het beheer en onderhoud van de parkeerautomaten in fiscale gebieden, inclusief de parkeerautomaten op voorraad. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de geplande ombouw en upgrade van de parkeerautomaten zoals beschreven in paragraaf 5.1.1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor deugdelijk beheer en onderhoud en de daardoor te bereiken optimale beschikbaarheid van de parkeerautomaten (zie KPI 6). Behoudens de specifieke eisen die aan het onderhoud worden gesteld staat het Opdrachtnemer vrij om zelf te bepalen hoe dit beheer en onderhoud wordt ingevuld. Opdrachtnemer dient hierbij minimaal aan de volgende eisen te voldoen:

Eis		Omschrijving
5.2	a.	Opdrachtnemer zorgt voor het adequaat functioneren van het integrale systeem (waaronder de parkeerautomaten en de beheersystemen). Onderdeel van deze taak is het aanvragen van functionele wijzigingen bij de leverancier en het controleren van het releasemanagement van de software van de leverancier.
5.2	b.	Opdrachtnemer voert het dagelijks beheer uit (inclusief bij- en verplaatsingen van parkeerautomaten) en het (preventief en correctief) onderhoud en schoonmaken van parkeerautomaten
5.2	c.	Opdrachtnemer gedraagt zich bij het onderhoud en beheer als 'goed huisvader' en laat geen achterstallig onderhoud ontstaan. Hierbij is er zowel aandacht voor de fundatie (inclusief trapezium), de lichtmast met belparkeernummer, bebording, informatie, de kast, de elektronische als de mechanische onderdelen van de automaat aan zowel de binnenzijde als buitenzijde.

5.2	d.	Alle kosten van het integrale beheer en onderhoud van de parkeerautomaten en het beheersysteem zijn, met uitzondering van kosten ten gevolge van excessieve schade, voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Hiervoor ontvangt Opdrachtnemer periodiek een vergoeding zoals vastgelegd in het prijzenformulier hoofdbestanddeel 3.
5.2	e.	Alle parkeerautomaten worden minimaal 1 x per half jaar preventief gecontroleerd. Hierbij vindt tevens controle plaats van de direct aanpalende omgeving van de automaat, zoals de kwaliteit van de direct aanpalende bestrating, verwijzingsborden naar andere parkeerautomaten en bebording t.b.v. belparkeren.
5.2	f.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren van het automatenbeheersysteem (thans Cale Web Office en na upgrade automaten transitie naar Flowbird Web Office). Het FWO wordt vanaf medio september 2024 door TMC gehost en technisch beheerd (tot die tijd door Scheidt & Bachman). Vanuit dit systeem kunnen alle automaten op afstand worden beheerd zodat de status duidelijk is maar kunnen ook wijzigingen in tarieven e.d. doorgevoerd worden. Opdrachtnemer is in het kader van deze Opdracht verantwoordelijk voor de toepassing en het beheer van dit systeem inclusief alle aan het systeem gekoppelde parkeerautomaten.
5.2	g.	Een individuele parkeerautomaat mag niet langer dan acht (8) aaneengesloten reguleringsuren niet-beschikbaar zijn, met uitzondering als gevolg van de onder 5.1.3 genoemde storingen. Hierbij geldt dat Opdrachtnemer dient aan te tonen dat sprake is van een situatie waarop deze géén invloed heeft. Van Opdrachtnemer wordt verder een aantoonbare proactieve houding verwacht in het aansturen van de partijen die wél invloed hebben op het oplossen van zulke storingen. Een storing dient dus te allen tijde te worden opgelost. Het staat Opdrachtnemer vrij om bij wijze van noodmaatregel de automaat (tijdelijk) te vervangen. Hieraan wordt een tijdpad gekoppeld met betrekking tot de duur van deze voorziening en een tijdstip voor het definitief herstel.
5.2	h.	Opdrachtnemer dient een storingsnummer 24/7 beschikbaar te stellen en op de automaten te communiceren waar bewoners, ondernemers en bezoekers een storing kunnen melden.

5.2	i.	Een storing vangt aan op het eerste moment van vastleggen van de storing: dit kan (niet uitputtend) zijn door een melding via het automatenbeheersysteem (thans Cale Web Office en na upgrade automaten transitie naar Flowbird Web Office), een melding bij Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer, via het CCA, de Stadsloketten of www.amsterdam.nl, via derden in de parkeerketen (inclusief data/telecomproviders of partijen in de betaalketen), na melding via de onafhankelijke beschikbaarheidsmeting of bij eerstelijns onderhoud. Na binnenkomst van een melding dient een gebrek of een storing zo spoedig mogelijk (ter plekke) te worden verholpen. Het verhelpen van storingen heeft prioriteit.
5.2	j.	De snelheid waarmee een gebrek wordt verholpen hangt af van de aard en de gevolgen van het gebrek. Opdrachtnemer dient actief te voorkomen dat een gebrek leidt tot een storing. Opdrachtnemer prioriteert storingsmeldingen zodanig, dat wordt voorkomen dat gevaarlijke situaties ontstaan of langer blijven bestaan dan onvermijdelijk is.
5.2	k.	Opdrachtgever kan een melding met een urgent karakter plaatsen. Deze dienen direct te worden opgevolgd.
5.2	l.	Na binnenkomst van een melding dient een gebrek of een storing zo spoedig mogelijk (ter plekke) te worden verholpen. Een storing dient te allen tijde te worden opgelost.
5.2	m.	Opdrachtnemer prioriteert storingsmeldingen zodanig, dat wordt voorkomen dat gevaarlijke situaties ontstaan of langer blijven bestaan dan onvermijdelijk is.
5.2	n.	In gevallen van (complexe) technische storingen/incidenten die alleen door derden opgelost kunnen worden, zoals specifieke technische storingen bij de automaat, de datacommunicatie of bij het parkeermanagementsysteem van de parkeerautomaten (Flowbird Web Office), dient Opdrachtnemer in samenwerking met de leverancier van de parkeerautomaten dan wel een van de andere relevante partijen tot een oplossing te komen. Opdrachtnemer dient hiervoor een goed bedrijfsproces in te richten, waarbij Opdrachtgever zoveel mogelijk wordt ontzorgd.
5.2	o.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig plaatsen en verwijderen van afdekkappen rondom de jaarwisseling. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van een plan waar en wanneer de circa 100 kappen worden geplaatst. Dit plan dient te worden afgestemd met Opdrachtgever.

5.2	p.	Schade is voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Indien sprake is van excessieve schade (mits apparatuur tijdig is voorzien van afdekkappen gedurende de jaarwisseling conform eis 5.2 o.) dient Opdrachtnemer deze schade te signaleren en in overleg met Opdrachtgever zo snel als mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 werkdagen) te (laten) repareren c.q. aan te vangen met de werkzaamheden.
5.2	q.	Na constatering van schade onderneemt Opdrachtnemer al het nodige voor een correcte afhandeling, zoals: ▪ Tijdelijke maatregelen; ▪ Aangifte namens Opdrachtgever van vernieling, braak, diefstal, gederfde inkomsten, integriteitbreuk en het aantreffen van bijvoorbeeld skimapparatuur bij politie; ▪ Melden bij Opdrachtgever; Zorgen voor herstel of opdracht hiertoe geven (eventueel na toestemming van Opdrachtgever).
5.2	r.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onmiddellijk nemen van preventieve maatregelen zoals het 'afkappen' van de parkeerautomaat middels de beschikbare beschermkap in geval van braak en vandalisme als hiermee meer schade voorkomen kan worden of dat een gevaarlijke situatie ontstaat. Een besluit tot grootschalig 'afkappen' kan alleen worden genomen na toestemming van Opdrachtgever.
5.2	s.	Ten aanzien van het skimmen en andersoortige malversaties op het gebied van dataverkeer en veilig betaalverkeer met betrekking tot de parkeerautomaten rapporteert Opdrachtnemer – naast de aangifte namens Opdrachtgever bij de politie – het skimmen en andere malversaties aan Opdrachtgever, inclusief eventuele kosten van het hiervan (denk hierbij aan inkomstenderving, personeelskosten, herstelwerkzaamheden). CCV mailt meldingen die mogelijk verband houden met malversaties aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hier actie op te ondernemen: registreren, ter plaatse controleren, eventueel aangifte doen en schade verhelpen. Incidenteel geeft Opdrachtnemer voorlichting aan de (parkeer) handhavers om malversaties te bestrijden. Het verhelpen van storingen en directe schade als gevolg van het skimmen en andersoortige malversaties is onderdeel van de Opdracht.
5.2	**t.**	Opdrachtnemer zorgt bovendien voor accurate en robuuste beheersmaatregelen om malversaties te voorkomen. Daartoe richt Opdrachtnemer de werkprocessen dusdanig in dat actief wordt gestuurd op het voorkomen, signaleren en herstellen van eventuele malversaties.

5.2	u.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren van MY CCV, het terminalmanagementsysteem van CCV. In dit systeem worden alle bankcontracten per CCV-betaalterminal opgevoerd en beheerd. Opdrachtnemer is in het kader van deze Opdracht verantwoordelijk voor de toepassing en het beheer van dit systeem inclusief alle aan het systeem gekoppelde betaalterminals in de parkeerautomaten.
5.2	v.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanpassen van automaten aan tariefswijzigingen, het instellen van nieuwe tariefgebieden, het verbeteren/ optimaliseren userinterface, het aanbrengen van nieuwe teksten op de automaten zoals "verplichte kentekeninvoer, geen parkeerticket meer" et cetera. Grootschalige tariefaanpassingen zullen niet vaker dan 1 x per jaar plaatsvinden. Kleine aanpassingen voor een klein gebied kunnen tussentijds plaatsvinden.
5.2	w	Onderhoud aan iedere parkeerautomaat wordt minimaal conform de onderhoudsvoorschriften van de leverancier van de betreffende parkeerautomaat uitgevoerd.[11]
5.2	x.	Opdrachtnemer houdt in het kader van regulier onderhoud de buitenzijde van parkeerautomaten vrij van graffiti en vervuiling.
5.2	y.	Opdrachtnemer zorgt voor duidelijke leesbaarheid en juistheid van (bel) parkeernummers op de parkeerautomaten.
5.2	z.	Opdrachtnemer zorgt voor voldoende en duidelijke straatbebording met betrekking tot de locatie van parkeerautomaten en de betreffende belparkeernummers. Voor zover het vergunningsbeleid van de gemeente deze straatbebording ook toestaat. Kosten voor het plaatsen van bebording wordt op basis van nacalculatie verrekend.
5.2	aa.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het operationeel beheer en de financiële afwikkeling van de derdencontracten. Dit betreft contracten waarbij Opdrachtgever de contractpartij is en de werkzaamheden die in het kader van deze contracten uitgevoerd moeten worden een directe relatie hebben met het beheer en onderhoud van de parkeerautomaten en daarmee met de beschikbaarheid daarvan. Van Opdrachtnemer wordt in dezen niet alleen verwacht dat hij zorgt voor het monitoren en beoordelen van de geleverde prestaties van de betrokken leveranciers maar hen ook ten behoeve van het beheer en onderhoud operationeel aanstuurt om de beschikbaarheid van de parkeerautomaten te borgen.

11 In bijlage E.13. t/m E.18. is informatie met betrekking tot de onderhoudsvoorschriften van de parkeerautomaten en het automatenbeheersysteem toegevoegd.

5.2	bb.	Bij het operationeel beheer van de derdencontracten dient Opdrachtnemer nauw samen te werken met Opdrachtgever.
5.2	cc.	Opdrachtnemer stelt een beheer- en onderhoudsplan op, waaruit duidelijk en goed onderbouwd blijkt op welke manier Opdrachtnemer zal borgen dat de vereiste beschikbaarheidsgraad van parkeerautomaten wordt behaald. Opdrachtgever dient dit plan goed te keuren. Deze goedkeuring zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.
5.2	dd.	Verbruiksartikelen worden tijdig vervangen. Opdrachtnemer dient te zorgen voor de aanwezigheid van voldoende papierrollen in de apparatuur[12]. De voorzijde van het betaalbewijs dient in de huisstijl van de gemeente Amsterdam te worden uitgevoerd. De aankoop van de papierrollen valt binnen de Opdracht .
5.2	ee.	Opdrachtgever kan Opdrachtnemer opdracht geven voor het opnemen van een tekst op het betaalbewijs. Eventuele wijzigingen en andere (reclame-) uitingen dienen altijd na overleg en met toestemming van Opdrachtgever te worden uitgevoerd. Omdat de papierrollen niet meer de functie van waardepapier vervullen hoeven deze geen echtheidskenmerken meer te hebben.
5.2	ff.	Onvolkomenheden die op enig moment worden geconstateerd worden in het digitaal logboek geregistreerd, in de van toepassing zijnde rapportages gemeld aan Opdrachtgever en zo nodig gecorrigeerd.
5.2	gg.	Opdrachtnemer dient een voor Opdrachtgever toegankelijk digitaal webbased systeem (logboek) in te richten en te onderhouden waarin basisinformatie (datum van plaatsing, betaalmogelijkheden, parkeerzone, tariefstructuur) per parkeerautomaat is opgenomen en de real time status weergegeven wordt. In dit systeem dienen tevens de werkzaamheden aan de automaten te worden geadministreerd, zodat Opdrachtgever op elk moment inzicht heeft in de aard en omvang van het beheer en onderhoud.

12 Parkeerders hoeven parkeertickets als gevolg van de invoering van parkeren op kenteken niet meer achter de voorruit te plaatsen. De betaalbewijzen behouden echter een functie als 'kassabon' en reminder voor parkeerders. De parkeerder kan kiezen of hij/zij al dan niet een betaalbewijs wenst te hebben.

5.2	hh.	Opdrachtnemer dient per automaat alsmede op geaggregeerd niveau een logboek bij te houden met daarin een overzicht van storingen, gebreken, schade en onderhoud. Dit dient real time te geschieden, in de vorm van een digitaal bestand, als ook in de vorm van een grafische weergave, zoals een geografische ondergrond (bijvoorbeeld Google Maps). Per automaat dient minimaal te worden bijgehouden: ▪ Eerste ingebruikname, 'draaiuren', langdurige buiten gebruik stellingen, verplaatsingen; ▪ Verrichte onderhouds- en overige werkzaamheden; ▪ Welke storingen zijn opgetreden en hoe, alsmede hoe snel deze zijn opgelost; ▪ Welke modificaties/upgrades hebben plaatsgevonden, welke componenten zijn vervangen; Op welk moment dit telkens is geschied, zodat voor iedere automaat een gedetailleerd inzicht ontstaat in de volledige gebruikshistorie.
5.2	ii.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de onmiddellijke doormelding van alle gemelde en opgeloste storingen aan andere relevante partijen binnen de parkeerketen zoals de parkeerhandhaving en de kennisbank van DVL die de informatie bijvoorbeeld gebruikt bij binnengekomen meldingen via het telefonisch contactcenter CCA.
5.2	jj.	Opdrachtgever borgt dat, ten behoeve van het door Opdrachtnemer uit te voeren beheer en onderhoud van de parkeerautomaten, trainingen door Opdrachtnemer kunnen worden verkregen bij de leverancier van de parkeerautomaten. Eventuele kosten voor de training die in rekening worden gebracht door de leverancier zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Ten aanzien van de trainingen kan onderscheid worden gemaakt tussen trainingen op het gebied van software en hardware: ▪ De training voor software is gericht op het werken met diverse softwarepakketten die behoren bij parkeerautomaten (Cale CWT 2120) evenals het automatenbeheersysteem (thans Cale Web Office en na upgrade automaten transitie naar Flowbird Web Office). De training omvat minimaal de volgende elementen: configureren van de parkeerautomaat inclusief aanpassingen in tarief, layout gebruikersinterface en het uitlezen en bewerken van de diverse vormen van managementinformatie zoals deze door parkeerapparatuur en parkeerbeheersysteem worden geleverd; ▪ De training voor hardware is gericht op het kunnen werken met de diverse componenten en onderdelen van de parkeerautomaten zodat personeel van Opdrachtnemer in staat is om het eerste- en tweedelijnsonderhoud aan de parkeerautomaten conform de onderhoudsinstructies te kunnen uitvoeren.

5.2	**kk.**	Opdrachtnemer dient haar medewerking aan de controles door een externe partij te verlenen in het kader van het meten van de beschikbaarheid van de parkeerautomaten conform KPI 6 van het PMM.

5.3 Voorraadbeheer

Eis		Omschrijving
5.3	a.	Opdrachtnemer dient het voorraadbeheer ten behoeve van de parkeerautomaten dusdanig in te richten dat op kosten van Opdrachtnemer voldoende reserveonderdelen beschikbaar zijn om de vereiste beschikbaarheid en reparatiesnelheid te kunnen realiseren.
5.3	b.	Opdrachtnemer dient in het kader van deze Opdracht te beschikken over een opslagruimte met voldoende ruimte voor de spanningsloze opslag van ten minste honderd (100) gebruiksklare parkeerautomaten, onderdelen, lichtbakken, beschermkappen en fundaties van parkeerautomaten van Opdrachtgever. Opdrachtgever is daarbij zelf verantwoordelijk dat er voldoende parkeerautomaten op voorraad zijn bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer hoeft derhalve zelf geen parkeerautomaten bij te kopen indien het aantal van 100 parkeerautomaten niet meer op voorraad is.
5.3	c.	Tevens dient Opdrachtnemer te beschikken over voldoende opslagruimte voor het opslaan van materiaal ten behoeve van projecten.
5.3	d.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig beheren van de voorraad parkeerautomaten, papierrollen en reserveonderdelen en het voorkomen van schade en diefstal. Zo dient de opslagruimte stof- en vorstvrij te zijn ten behoeve van het behoud van de levensduur van materiaal en onderdelen. Opdrachtgever dient zich tegen eventuele schade tijdens de bewaarperiode te verzekeren bij een Nederlandse verzekeraar. Eventuele kosten voor eigen risico zijn voor Opdrachtnemer. De polis of een gewaarmerkt bewijs van verzekering dient voor de gemeente ter inzage te liggen.
5.3	e.	Alle elektronische en fysieke sleutels voor de toegang tot de parkeerautomaten worden aan Opdrachtnemer overgedragen. Opdrachtnemer zorgt voor veilig beheer en registratie van deze sleutels.

5.3	f.	Opdrachtnemer dient in het kader van de Opdracht te beschikken over een beveiligde kluis ten behoeve van het sleutelbeheer van alle parkeerautomaten. De gemeente Amsterdam maakt gebruik van een eigen sleutelreeks waarvan de sleutels gecodeerd en uniek zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het sleutelbeheer (ook als deze door een monteur naar de locatie worden meegenomen). Eventuele (vervolg)schade of het noodzakelijk vervangen van sloten door diefstal van sleutels of fraude is voor risico van Opdrachtnemer.
5.3	g.	De gemeente Amsterdam is eigenaar van de reserve-onderdelen die op basis van derdencontracten zijn besteld en in voorraad bij de dienstverlener zijn genomen. Opdrachtnemer is de houder van die voorraad en draagt als goed huisvader zorg voor de onderdelen en administratie hiervan. Tevens zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de reserve-onderdelen zijn verzekerd in geval van brand of andersoortige schade.
5.3	h.	Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer personeel van Opdrachtgever toegang te verschaffen tot de vestigingslocatie ten einde toezicht te kunnen uitoefenen op zowel uitvoerende activiteiten als opgeslagen materialen en parkeerautomaten.
5.3	i.	Opdrachtnemer dient benodigde onderdelen en software te betrekken bij de door Opdrachtgever voorgeschreven leverancier. Bij componenten waar geen verplichte winkelnering voor geldt, staat het Opdrachtnemer vrij een keuze te maken voor de leverancier. Voor de aanschaf van de onderdelen kan Opdrachtnemer gebruik maken van de condities die de gemeente Amsterdam heeft afgesproken met TMC. Onderdelen die volgens deze condities zijn afgenomen, mogen alleen worden ingezet voor deze Opdracht.

5.4 Plaatsing, verwijdering, upgrade en vervanging

Eis		Omschrijving
5.4	a.	In situaties zoals beleidswijzigingen en herprofileringen is het soms noodzakelijk dat parkeerautomaten (uit voorraad) worden bijgeplaatst of juist, al dan niet tijdelijk, worden verwijderd. Daarbij worden door Opdrachtgever de randvoorwaarden voor de betreffende verplaatsing(en) bepaald en is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor zowel de gehele coördinatie als de uitvoering van de werkzaamheden. De hierna genoemde werkzaamheden dienen verplicht te worden uitgevoerd:

1. Het specificeren van de eenmalige (ver)plaatsings- en verwijderingskosten bij offertes aan Opdrachtgever. In het Prijzenformulier bij deze aanbesteding wordt Opdrachtnemer gevraagd om een standaardtarief op te geven voor (ver)plaatsings- en verwijderingskosten exclusief kosten die worden doorbelast door de Netbeheerder (Liander) en gemeentelijke vergunningen, aangezien deze kosten buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen. In de offerte voor de eenmalige (ver)plaatsingskosten brengt Opdrachtnemer op basis van het standaardtarief een gespecificeerde offerte uit, waarbij lokale omstandigheden meegenomen kunnen worden in het offertebedrag. Op basis van deze gespecificeerde offerte ontvangt Opdrachtnemer van Opdrachtgever een opdracht;
2. Het overleggen, in combinatie met de offerte voor de (ver)plaatsing, ten minste twee (2) weken van tevoren, van een installatieplan, waarin de datum van plaatsing/vervanging per locatie is weergegeven en tevens de uiterste datum voor opdrachtverlening door Opdrachtgever is aangegeven;
3. Het na opdrachtverlening (ver)plaatsen van parkeerautomaten. Opdrachtnemer doet verslag van deze activiteiten aan Opdrachtgever;
4. Bij tijdelijke verwijdering van de parkeerautomaat met fundatie deze opslaan in de opslag van Opdrachtnemer;
5. Bij (her)plaatsing van parkeerautomaten vooraf met Opdrachtgever en de betrokken gebiedsbeheerder overleggen over de juiste plaats, positie en planning;
6. Bij (her)plaatsing van parkeerautomaten het aanvragen van een objectvergunning bij de gemeente Amsterdam;
7. Alle noodzakelijke werkzaamheden voor plaatsing en bedrijfsklare oplevering;
8. Het voorzien van de parkeerautomaten van locatiecodes en zorg dragen voor het correct corresponderen van deze locatiecodes met de informatie hierover in de applicatie GeoMedia;
9. Het toezien op de correcte opname in de applicatie GeoMedia van de automatenverwijsborden en borden belparkeren;
10. Het (ver)plaatsen van parkeerautomaten en het correct nummeren van gebieden (met nummers op de parkeerautomaten) voor belparkeren en het doorvoeren van de noodzakelijke wijzigingen in de administratie;
11. Het afstemmen met de betrokken wegbeheerders over de uitvoering van werkzaamheden rond de (ver)plaatsing van parkeerautomaten, zoals graafwerkzaamheden, afzettingen bij werkzaamheden en herstraten;

		12. Het waar nodig uitvoeren van graaf- en bestratingswerkzaamheden bij alle locaties waar parkeerautomaten zijn verwijderd en zijn geplaatst en zorgen voor het herstel van bestrating inclusief alle hiervoor nodige werkzaamheden (zoals onder meer het dichten van het gat van de fundatie, afsluiten en verwijderen van de energieaansluiting) en inclusief alle benodigde materialen zoals onder andere zand en juiste betegeling, dit alles in overleg met de wegbeheerder. Vooraf is met de wegbeheerder overlegd welke type bestrating benodigd is en waar deze door Opdrachtnemer kan worden ingekocht; 13. Het te allen tijde tijdig nemen van de nodige maatregelen om onveilige situaties voor de omgeving te voorkomen; 14. Het coördineren, opdracht verstrekken en verrekenen met het energiebedrijf en/of netbeheerder (Liander) voor het aan- en afsluiten van de parkeerautomaten (de kosten die Liander in rekening brengt kunnen 1 op 1 aan Opdrachtnemer worden doorbelast en maken geen onderdeel uit van de Opdracht); 15. Het geaard aansluiten van de parkeerautomaten, volgens de eisen van de netbeheerder door een gecertificeerd meetbedrijf; 16. Het voldoen aan de Wet informatie-uitwisseling ondergrondse netten (WION). Opdrachtnemer verzorgt de KLIC-meldingen en eventuele andere meldingen en aanvragen die nodig zijn bij aanpassingen inzake het automatenbestand; 17. Het registreren van getrokken kabels in het Kadaster; 18. Het, waar relevant, doen van WIOR-meldingen in de ICT-applicatie VICTOR; 19. Het te allen tijde voorkomen dat bekabeling in de grond wordt stukgetrokken of beschadigd. Schade en gevolgschade zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
5.4	b.	Wanneer de (ver)plaatsing van parkeerautomaten niet volgens afgesproken planning voltooid is, worden de desbetreffende automaten beschouwd als 'niet beschikbaar' (voor de berekening van de overeengekomen beschikbaarheidsgraad, zie KPI 6), tenzij Opdrachtnemer kan aantonen dat de vertraging veroorzaakt wordt door derden, zoals de netbeheerder of partijen in de betaalketen (inzake de ontsluiting van betaalmogelijkheden), waarbij Opdrachtnemer moet aantonen tijdig de aanvragen te hebben gedaan.
5.4	c.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzamelen van alle gegevens (E-aansluiting, bodem, straatwerk-type en soort bestrating). Informatie over de bodemgesteldheid dient te worden opgevraagd bij de gemeente Amsterdam of Opdrachtnemer dient een bodemonderzoek uit te laten voeren (Schone Grond Verklaring) conform de richtlijnen van de CROW400.

5.4	**d.**	Ten behoeve van het upgraden van de parkeerautomaten zoals beschreven in paragraaf 5.1.1 dient Opdrachtnemer de parkeerautomaten te voorzien van de door Opdrachtgever ingekochte upgradekit. Voor de ombouw dient Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende uit te voeren werkzaamheden: ▪ Het van straat halen van de bovenkast van de parkeerautomaat; ▪ Het verwijderen van de oude onderdelen en bekabeling; ▪ Het monteren van de nieuwe frontplaat; ▪ Monteren van de nieuwe onderdelen; ▪ Testen; ▪ Terugplaatsen van de bovenkast op straat; ▪ Transitie van Cale Web Office naar Flowbird Web Office; Opdrachtnemer dient voldoende gekwalificeerd personeel in te zetten om de werkzaamheden uit te voeren. Uitgangspunt is dat alle parkeerautomaten zo snel mogelijk doch uiterlijk eind 2024 zijn omgebouwd. De kosten voor het ombouwen van de parkeerautomaat dienen in het Prijzenformulier te worden opgenomen.
5.4	e.	Indien gemeente Amsterdam besluit een ander type parkeerautomaat te plaatsen, dan wordt tevens bekeken welke mogelijke gevolgen dit kan hebben voor de beheer- en onderhoudslast. De financiële gevolgen van een gewijzigde beheer- en onderhoudslast ten gevolge van een ander type parkeerautomaat kunnen op basis van meer-/minderwerk inzichtelijk worden gemaakt en worden besproken. Daarnaast zal Opdrachtnemer worden betrokken bij het opstellen van het PvE. Aanschaf van nieuwe automaten zal plaatsvinden op basis van de Total Cost of Ownership (TCO) van de automaat.
5.4	f.	Indien een parkeerautomaat dermate is afgeschreven of total loss is verklaard en geen van de aanwezige onderdelen kunnen worden hergebruikt dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor vernietiging van de parkeerautomaten. Hierbij dient zoveel als mogelijk rekening te worden gehouden met de uitgangspunten uit dit PvE inzake duurzaamheid.

5.5 Rapportage

In overeenstemming met generieke vereisten ten aanzien van de rapportages zoals beschreven in paragraaf 2.14 dient Opdrachtnemer voor dit hoofdbestanddeel van de Opdracht minimaal te rapporteren over de volgende zaken:

Eis		Omschrijving
5.5	a.	Staat van automatenpark, risico's en aanbevelingen (jaarrapportage). In deze rapportage dient Opdrachtnemer minimaal inzichtelijk te maken ▪ In welke technische staat het parkeerautomatenareaal van Opdrachtgever zich bevindt, inclusief de verwachte resterende technische levensduur; ▪ In hoeverre dit gezien de leeftijd en het gebruik van de automaten afwijkt van de te verwachten staat; ▪ Welke risico's of bedreigingen zijn te verwachten ten aanzien van de parkeerautomaten, welke maatregelen dienen genomen te worden; ▪ Welke verbeteringen en/of innovaties zijn doorgevoerd evenals een doorkijk naar de toekomst.
5.5	b.	Voorts dient Opdrachtnemer in de jaarrapportage uiteen te zetten welke concrete aanpassingen hij voorstelt om de dienstverlening naar de parkeerders toe te verbeteren (bijvoorbeeld: eenvoudiger gebruiksinterface, innovaties in betaalverkeer).
5.5	c.	Op basis van de elementen uit de jaarrapportage kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoeken om een beknopte businesscase uit te werken bij een bepaalde maatregel teneinde de haalbaarheid hiervan te onderzoeken.
5.5	d.	Beschikbaarheid, innovatie in meetmethoden (kwartaalrapportage). In deze rapportage dient Opdrachtnemer minimaal inzichtelijk te maken: ▪ De gemeten beschikbaarheid van de automaten op basis van de eigen backofficesystemen (bijvoorbeeld werkopdrachten, reparaties, backoffice meldingen en transactiemonitoring); ▪ Inhoudelijke reactie op de empirische beschikbaarheidsmetingen, en daarmee op de gemeten beschikbaarheid; ▪ Welke verbeteringen Opdrachtnemer ziet om de beschikbaarheid te verhogen; ▪ Voor zover Opdrachtnemer mogelijkheden ziet de geautomatiseerde beschikbaarheidsmeting qua betrouwbaarheid te optimaliseren, dient hij deze uiteen te zetten.
5.5	e.	Storingsrapportage (kwartaalrapportage). In deze rapportage dient Opdrachtnemer minimaal inzichtelijk te maken: ▪ Aantal geconstateerde Storingen per maand met onderscheid naar aard van de storing: – Storingen als gevolg van een defect aan algemene onderdelen; – Storingen in het datacommunicatienetwerk of betalingsverkeer; – Storingen bij providers van betalingsverkeer; – Storingen bij Cale Web Office (CWO)/Flowbird Web Office (FWO);

		– Stroomstoringen langer dan 2 uur; – Vandalisme of extreem geweld met een uitsplitsing naar soort vernieling en beschikbaarheid. ▪ Locaties van storingen: de verdeling van storingen over de stad en het aantal storingen per gebied. ▪ De tijd waarbinnen storingen zijn opgelost (per type storing), en de mate waarin aan de daartoe gestelde normen is voldaan.
5.5	f.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zelf verbanden legt en eventueel kruistabellen maakt waarmee bijzonderheden aan het licht kunnen komen die van belang zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Voorbeelden zijn: ▪ In welke gebieden is vandalisme de belangrijkste oorzaak van storingen; ▪ Welke onderdelen blijken na verloop van tijd het meest kwetsbaar; ▪ Welke automaten hebben structureel meer storingen dan andere. Opdrachtgever kan om meer specifieke informatie (uitsplitsingen of dwarsverbanden) vragen. Opdrachtnemer dient hier kosteloos aan mee te werken.
5.5	g.	Assetoverzicht (maandrapportage). Opdrachtnemer dient, ten behoeve van het invullen van de regierol in de fiscale parkeerketen en het goed kunnen uitvoeren van het beheer en onderhoud, maandelijks in de vorm van en Excelbestand een actueel en volledig overzicht te geven van de parkeerautomaten. Dit overzicht dient minimaal te bevatten: ▪ Een lijst met alle op straat staande parkeerautomaten, met onder andere straat/huisnummer, stadsdeel, tariefinregeling, geografische positie, operationele staat en serienummer van de parkeerautomaat;. ▪ Een lijst met alle aansluit- of referentienummers van derdencontracten voor de parkeerautomaten (bijvoorbeeld aansluitnummer elektra-aansluiting, GSM- nummer en contractnummers betaalverkeer); ▪ Een lijst met alle in opslag staande parkeerautomaten, met onder andere locatie van de opslag en serienummer van de parkeerautomaat; ▪ Een lijst met alle mutaties die de afgelopen maand hebben plaatsgevonden met vermelding van automaatnummer, stadsdeel, werkzaamheden en uitvoeringsdatum van nieuwe plaatsingen, verwijderingen, verplaatsingen, tijdelijk van straat of weer terugplaatsing; ▪ Een lijst met afgeschreven (total loss) parkeerautomaten met serienummer, datum en reden vernietiging. Alle gegevens dienen ook real time te worden ontsloten naar het Dataplatform Gemeente Amsterdam Parkeren.

5.5	h.	Aanvullend op bovengenoemde dient Opdrachtnemer bijzonderheden en acute problemen op ad-hoc basis zo spoedig mogelijk te melden aan Opdrachtgever.

<EINDE>