

**Avtale om drift av
parkeringsløsning
ved Sykehuset Østfold
saksnummer: 2019/1591**

Denne avtale er inngått mellom

XX

og

Sykehuset Østfold HF
org.nr.: 983 971 768

AVTALEN GJELDER:

Avtale for konsesjonsdrift av parkeringsløsning ved Sykehuset Østfold

AVTALEN GJELDER FOR PERIODEN:

Avtaleperioden er satt til en fast periode på 5 år fra avtaleinngåelse med mulighet for forlengelse med inntil 2 år med ett år av gangen, (1+1) Avtalen forlenges automatisk på likelydende vilkår uten varsel, varsel, dersom oppdragsgiver ikke varsler opphør minst 6 måneder før utløp av ordinær avtaleperiode.

SIGNERING:

Avtalen er signert i Merzell med Bank-id.

Innholdsfortegnelse

1	INNLEDNING	4
1.1	Generelt	4
1.2	Dokument oversikt.....	4
2	LEVERINGSOMFANG	4
3	FORBEHOLD	4
4	FORDELING AV INNTEKTER OG KOSTNADER	4
4.1	Inntekter.....	4
4.2	Kostnader	5
5	LEVERANSEN	5
5.1	Eierforhold.....	5
6	KONTAKTINFORMASJON	6
7	FAKTURERING OG BETALING.....	6
7.1	Faktureringsrutiner.....	6
7.2	Krav til faktura	6
7.3	Betaling	7
8	OPPFØLGINGSMØTER.....	7
9	UNDERLEVERANDØRER.....	7
10	FORSIKRING	7
11	GARANTI	8
12	TAUSHETSPLIKT	8
13	TRANSPORT AV AVTALEN.....	8
14	HELSE, MILJØ OG SIKKERHET.....	8
15	KRAV TIL MENNESKERETTIGHETER OG ARBEIDSRETTIGHETER.....	8
16	MILJØ	10
17	REKLAME OG OFFENTLIG INFORMASJON	10
18	DOKUMENTRANG	10
19	VESENTLIG MISLIGHOLD.....	10
20	TVISTER	11
21	AVBESTILLING	11
22	KONTRAKTSKRAV	11
22.1	Generelle krav	11
22.2	Parkeringsordning	12
22.3	Parkeringsarealene.....	20
22.4	Fysiske endringer i kontraktperioden	20
22.5	Statistikk.....	20
22.6	Overføring av drift fra nåværende operatør ved oppstart og til ny operatør ved utløp av kontraktperioden	Feil!

Bokmerke er ikke definert.

Vedleggsfortegnelse

Vedleggsbetegnelse/nummer:	Merknader/referanser:
Vedlegg 1 - Konkurransesgrunnlag	<ul style="list-style-type: none">• Konkurransesgrunnlag med tilhørende vedlegg
Vedlegg 2 – Leverandørens tilbud	<ul style="list-style-type: none">• Tilbud XX AS – datert ??.??..2021• Revidert tilbudt – datert ??.??..2021

1 Innledning

1.1 Generelt

XX AS, heretter kalt Leverandøren og Sykehuset Østfold, heretter benevnt Oppdragsgiver, har inngått en avtale for konsesjonsdrift av parkeringsløsning ved Sykehuset Østfold.

1.2 Dokument oversikt

Denne avtalen består av følgende dokumenter.

- Kontraktsforside
- Kontraktsvilkår (dette dokumentet)
- Vedheftede vedlegg som spesifisert i "Vedleggsfortegnelse"

2 Leveringsomfang

Leverandøren forplikter seg etter bestemmelsene i denne avtalen å levere de tjenester som angitt i vedlegg til denne avtale – se vedleggsfortegnelse. Leverandøren forplikter seg til å utføre oppdraget i dialog med Oppdragsgiver. Tjenestene skal utføres fagmessig i samsvar med lover, forskrifter og offentlige vedtak.

3 Forbehold

Partene tar ingen forbehold til avtalens dokumenter.

4 Fordeling av inntekter og kostnader

4.1 Inntekter

Parkeringsavgifter fastsettes av Oppdragsgiver.

Per 1. mai 2021 gjelder følgende takster:

Parkeringstakster inkl. mva. per 1. juni 2021	Kr
Tilfeldige bruker (pasienter, besøkende mv.)	25,00 per time
Ansatte	21,00 per påbegynte 20 timer
Langtidsparkering etter særskilt avtale	
Første 24 timer	25,00 per påbegynt time, maks. 150,00 per 24 timer
Etterfølgende 2.-4. døgn (24 timer)	25,00 per påbegynt time, maks. 50,00 per 24 timer
Maksimum per avtale	300,00

Ved parkering av bil med tilhenger skal det på områder med ANPR kreves dobbel avgift

Fordeling av ordinære inntekter og inntekter fra kontrollsanksjoner:

Ordinære inntekter	Fordeling %
Leverandørs andel av ordinære inntekter eks. mva. inntil kr 30 000 000 per år	
Leverandørs andel av ordinære inntekter eks. mva. som overstiger 30 000 000 kr per år	
Oppdragsgivers andel av ordinære inntekter eks. mva inntil kr 30 000 000 per år	
Oppdragsgivers andel av ordinære inntekter eks. mva. som overstiger kr 30 000 000 per år	
Kontrollsanksjoner	Fordeling %
Leverandørens andel av kontrollsanksjoner	50
Oppdragsgivers andel av kontrollsanksjoner	50

Timebasert godtgjørelse for ekstraordinære tjenester som ligger utenfor oppgaver som honoreres med prosentvis godtgjørelse:

Timebasert godtgjørelse for trafikkbetjent	Kroner per time eks. mva. på parkeringslokasjon

4.2 Kostnader

Oppdragsgiver dekker kostnader til elektrisk kraft. Ellers er alle kostnader og utgifter som påløper leverandørens ansvar. Det gjelder også brukerstedsprovisjon for betalingskort og kostnader med håndtering av kontanter.

5 Leveransen

5.1 Eierforhold

Det er leverandør som skal eie, levere, vedlikeholde og drifte alt parkeringsteknisk utstyr (ANPR-utstyr inklusive monitører for dynamisk informasjon og P-automater). Ved utløp av avtalen skal utstyret, med unntak av kabler i bakken og på oppdragsgivers føringsveier, fundamenter, stolper og master, demonteres av operatøren. Kabler forutsettes frakoblet slik at sikkerhet ivaretas, og slik at disse kan gjenbrukes.

Leverandøren skal levere, montere og vedlikeholde alle skilt med fundamenter, stolper og beslag, samt nødvendige avsperringer med betonggriser og annet. Skiltplaner skal godkjennes av oppdragsgiver før levering og montering av skilt. For alle skilt gjelder at de når oppdragsgiver anser det hensiktsmessig skal monteres på betongfundamenter i bakken. Statistiske skilt med unntak av leverandørens informasjonsskilt i henhold til parkeringsforskriften, stolper, beslag og fundamenter, samt materiell for avsperringer skal avskrives over avtaleperioden, og skal overtas av oppdragsgiver uten kostnad ved opphør av avtalen.

Leverandøren er ansvarlig for skader og mangler på utstyr i avtaleperioden.

6 Kontaktinformasjon

All kommunikasjon skal kanaliseres gjennom det personell som er angitt som kontaktpersoner av Partene.

Kontaktperson XX AS:

Kontraktsmessige forhold:

Driftsmessige forhold:

Kontaktperson Sykehuset Østfold HF:

navn

Tittel

Telefon

e-post

Oppdragsgiver og Leverandør skal holde hverandre skriftlig orientert om eventuelle endringer i egen organisasjon med navn, titler og ansvarsområder. Samarbeidsplikt

7 Fakturering og betaling

7.1 Faktureringsrutiner

Dersom annet ikke er avtalt skal Leverandør sende faktura for hver ordre eller fullført leveranse i henhold til avtalen. Kopi av bestilling og eventuell signert timeliste skal vedlegges faktura. Faktura uten kopi av bestilling og signert timeliste vil ikke bli betalt.

7.2 Krav til faktura

Utover kravene om salgsdokumentasjon iht. forskrift til lov om bokføring av 19. november 2004 nr. 73, stilles følgende krav til samtlige fakturaer:

<Oppdragsgivers bestillingsnummer/ rekvisisjonsnummer.> og <navn på bestiller>

- Korrekt fakturaadresse.
- Faktura og eventuelle underbilag ikke stiftes sammen (benytt binders ved behov).
- Ev. andre referanser som Oppdragsgiver krever.

Fakturaer som ikke oppfyller disse kravene kan bli returnert. Det er Leverandørs ansvar å påse at fakturaen er korrekt. Renter og gebyrer/inkassokostnader som følge av ukorrekt faktura vil ikke bli betalt.

Ved overgang til elektronisk system for fakturahåndtering skal Leverandør tilpasse seg Oppdragsgivers krav. Informasjon om dette vil bli sendt ut til Leverandør i god tid før implementering av nytt system.

Leverandør kan ikke overdra fakturaer til tredjemann for innkreving uten forutgående skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver.

7.3 Betaling

Betaling skal skje innen 30 kalenderdager etter at levering er utført og faktura og ev. bilag er mottatt og godkjent. Dersom det er avtalt delbetaling skal betaling utføres i henhold til avtalt fremdrift eller deleleveranser.

8 Oppfølgingsmøter

Det skal avholdes jevnlig driftsmøter, (minimum 4 pr år), mellom Oppdragsgiver og Leverandør. I oppstartsfasen vil det kunne bli avholdt hyppigere møter, men dette vil avta med tiden dersom leveransen skjer uten avvik. Oppdragsgiver innkaller, og setter opp agenda for slike møter. Driftsmøtene avholdes hos Oppdragsgiver med mindre annet er avtalt. Leverandør kan også be om slike møter.

Formålet med driftsmøtene er bl.a. å orientere om viktige kontraktsforhold som vedrører den daglige praktiske gjennomføringen av tjenesten.

Referat fra driftsmøte skrives av Oppdragsgiver dersom ikke noe annet avtales spesielt.

9 Underleverandører

Leverandøren har det totale ansvar for alle varer og tjenester som leveres under denne kontrakt, herunder alle varer og tjenester som leveres av underleverandør. Det vi si at eventuelle feil, mangler, forsinkelser, mislighold osv som har sin årsak i underleverandør faller inn under leverandørens ansvar.

10 Forsikring

Leverandøren skal for egen regning tegne og opprettholde forsikringer tilpasset Leverandørens virksomhet og tjenestens art, herunder ansvarsforsikring. Leverandøren skal på Oppdragsgivers anmodning utlevere forsikringsbevis som dokumenterer at forsikringsplikten er oppfylt. Oppdragsgivers kontroll fratår ikke leverandøren risikoen for at forsikringen til enhver tid er gjeldende. Kopi av forsikringsavtalene skal fremlegges for Oppdragsgiver på forespørsel.

11 Garanti

Leverandøren stiller selvskyldnergaranti fra morselskap eller fra finansinstitusjon som driver virksomhet i Norge etter konsesjon gitt av norske myndigheter, eller annen av oppdragsgiver godkjent garanti, for rettidig oppfyllelse av leverandørens forpliktelser under dette leieforhold.

Dersom det stilles garanti fra finansinstitusjon skal garantien være på 10,5 mill. kroner. Dersom Utleier aksepterer at det stilles garanti fra morselskap skal garantien være 13,5 mill. kroner. Garantien skal foreligge senest ved signering av avtalen.

Garantien skal reguleres innen 30 dager etter henholdsvis 3 og 6 år (ved eventuelt utløsning av opsjon) slik at den for garanti fra finansinstitusjon tilsvarer 35 % av omsetningen foregående år og slik at den ved morselskapsgaranti tilsvarer 45 % av omsetningen foregående år.

Garantien skal være gyldig, og uoppsigelig fra leverandør og garantists side, i avtaleperioden samt tre måneder etter utløp av denne. Garantien skal være underlagt norsk rett. Eiendommens verneting vedtas i alle tvister som gjelder garantien.

12 Taushetsplikt

Alle mannskaper og andre involverte i utførelse av tjenesten skal underskrive taushetserklæring. Det skal ikke samtales om pasientene utenom i embeds medfør. Brudd på taushetsplikt er straffbart, og kan medføre ansvar for den skade som brudd på taushetsplikten måtte ha påført pasienten og dennes familie/pårørende. Taushetsplikt gjelder også etter avsluttet ansettelsesforhold.

13 Transport av avtalen

Leverandør kan ikke overføre noen rettigheter eller plikter i henhold til avtalen til tredje part uten Oppdragsgivers skriftlige godkjenning. Leverandøren kan ikke overlate vesentlige deler av tjenesten til underleverandør uten Oppdragsgivers skriftlige samtykke. Slikt samtykke fritar ikke Leverandøren for plikter etter avtalen. Alle plikter etter avtalen gjelder også for Leverandørens underleverandører.

14 Helse, miljø og sikkerhet

Leverandøren er forpliktet til å følge alle lovfestede krav innen helse, miljø og sikkerhet (HMS).

15 Krav til menneskerettigheter og arbeidsrettigheter

Oppdragsgivers Leverandører og avtalepartnere skal respektere grunnleggende krav til menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og miljø i egen virksomhet og i Leverandørkjeden. Varer og tjenester som leveres skal være fremstilt under forhold som er forenlige med kravene angitt nedenfor. Kravene bygger på sentrale FN-konvensjoner, ILO konvensjoner og nasjonal arbeidslovgivning på

produksjonsstedet og angir minimumsstandarder. Der konvensjoner og nasjonale lover og reguleringer omhandler samme tema, skal den høyeste standarden alltid gjelde.

Brudd på følgende bestemmelser utgjør et vesentlig mislighold. Oppdragsgiver kan heve hele eller deler av avtalen, eller holde tilbake deler av avtalesum til forholdene er dokumentert i orden.

Menneskerettigheter

Leverandør skal respektere FNs verdenserklæring om menneskerettigheter.

Nasjonal lovgivning

Arbeidsretten og arbeidslovgivningen der produksjonen finner sted skal etterleves. Av særlig relevante forhold fremheves lønns- og arbeidstidsbestemmelser, helse, miljø og sikkerhet, lovfestede forsikringer og sosiale ordninger, samt regulære ansettelsesforhold, inkl. arbeidsavtaler.

Forbud mot barnarbeid (FNs barnekonvensjon artikkel 32, ILO- konvensjonen nr. 138 og 182)

- Barn har rett til å bli beskyttet mot økonomisk utnyttning i arbeid, og mot å utføre arbeid som kan svekke utdannings- og utviklingsmuligheter.
- Minstealderen må ikke i noe tilfelle være under 15 år (14 eller 16 år i visse land).
- Barn under 18 år skal ikke utføre arbeid som setter helse eller sikkerhet i fare, inkludert nattarbeid.
- Dersom barnarbeid avdekkes, skal det arbeides for snarlig utfasing. Det skal samtidig legges til rette for at barna gis mulighet til livsopphold og utdanning inntil barnet ikke lenger er i skolepliktig alder.

Tvangsarbeid/slavearbeid (ILO- konvensjonen nr. 29 og 105)

- Det skal ikke foregå noen form for tvangsarbeid, slavearbeid eller ufrivillig arbeid.
- Arbeiderne må ikke levere depositum eller identitetspapirer til arbeidsgiver, og skal være fri til å avslutte arbeidsforholdet med rimelig oppsigelsestid.

Diskriminering (ILO- konvensjonen nr. 100 og 111)

- Det skal ikke foregå diskriminering i arbeidslivet basert på etnisk tilhørighet, religion, alder, uførhet, kjønn, ekteskapsstatus, seksuell orientering, fagforeningsmedlemskap eller politisk tilhørighet.

Organisasjonsfrihet og retten til kollektive forhandlinger (ILO- konvensjonen nr. 87 og 98)

- Arbeiderne skal uten unntak ha rett til å slutte seg til eller etablere fagforeninger etter eget valg, og å forhandle kollektivt.
- Dersom disse rettigheter er begrenset eller under utvikling, skal Leverandør medvirke til at de ansatte får møte ledelsen for å diskutere lønns- og arbeidsvilkår uten at dette får negative konsekvenser for arbeiderne.

Oppfølging

Leverandør er forpliktet til å etterleve de ovennevnte krav i egen virksomhet, samt bidra til etterlevelse hos ev. underleverandører som medvirker til oppfyllelse av avtalen. På oppfordring fra Sykehuset Østfold skal dette arbeidet dokumenteres innen rimelig tid ved;

- egenrapportering og/ eller
- oppfølgingsamtaler og/ eller

- en uavhengig parts kontroll av arbeidsforholdene og/ eller
- 3. partssertifisering som SA8000 eller tilsvarende.

16 Miljø

Leverandøren skal overholde lovbestemte miljøkrav og forskrifter, og gjennomføre forebyggende arbeid med hensyn til å minimere miljøbelastningen av sine aktiviteter.

Videre skal leverandør fremme tiltak for å minimere avfallsmengde og unødig transport i forbindelse med egen drift, samt arbeide for reduksjon i bruk av ikke-fornybare materialer, kjemikalier, vann og energi.

17 Reklame og offentlig informasjon

Leverandøren må innhente forhåndsgodkjennelse fra Oppdragsgiver dersom Leverandøren for reklameformål eller på annen måte ønsker å gi offentligheten informasjon om Kontraktens innhold. Leverandøren forplikter seg til å innta tilsvarende bestemmelser i sine underkontrakter.

Det tillates ikke markedsføring eller reklame på skilt, med unntak av firmalogo på informasjonsskilt og monitorer (SØ D3 og SØ D4).

18 Dokumentrang

Denne Kontrakten omfatter den samlede avtale mellom Partene og erstatter all tidligere kommunikasjon, muntlig og skriftlig.

Dersom Kontrakten inneholder bestemmelser som strider mot hverandre, skal dokumentene gjelde i denne rekkefølge:

1. Dette avtaledokumentet
2. Leverandørens tilbud
3. Oppdragsgivers konkurransegrunnlag inkl. vedlegg

Dersom det enkelte vedlegg inneholder bestemmelser som strider mot hverandre, kan det være angitt i det enkelte vedlegg i hvilken rekkefølge dokumentene gjelder.

19 Vesentlig mislighold

Dersom en av Partene vesentlig misligholder sine forpliktelser etter avtalen, skal den misligholdende parten bli varslet og gitt en frist på 14 dager til å rette opp forholdet. Dersom forholdet ikke blir rettet innen fristen, kan den andre parten heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

Insolvens, konkurs, mislighold av større finansielle avtaler eller andre lignende problemer hos Leverandøren eller hans morselskaper vil alltid representere et vesentlig mislighold.

20 Tvister

Dersom det oppstår tvister i forbindelse med Kontrakten, skal saken søkes løst ved forhandlinger. Fører forhandlinger ikke frem, skal saken avgjøres av de ordinære domstoler, med mindre Partene blir enige om å bringe saken inn til avgjørelse ved voldgift. At en tvist er brakt inn til avgjørelse for norsk domstol eller ved voldgift, fritar i seg selv ikke Partene fra å oppfylle sine forpliktelser etter Kontrakten. Norsk rett legges til grunn for løsning av tvister.

21 Avbestilling

Oppdragsgiver kan fritt avbestille ytelsen mot å betale et engangsbeløp på kroner 2 millioner. Ved avbestilling skal leverandørens utstyr være ryddet innen tre måneder fra avbestillings dato. Punkt 22.6 gjelder tilsvarende. Avbestilling skal skje skriftlig.

22 Kontraktskrav

22.1 Generelle krav

22.1.1 Lover, forskrifter, standarder mv.

For leveransen gjelder «Forskrift om vilkårsparkeering for allmennheten og håndheving av private parkeringsreguleringer (parkeringsforskriften)».

Leverandøren er ansvarlig for at alle krav i norske lover og forskrifter, samt relevante norske og europeiske standarder oppfylles.

Betalingsutstyr og administrasjon av betalingsløsninger for kredittkort skal oppfylle de til enhver tid gjeldende krav i EMV-standarder.

Persondata skal håndteres i samsvar med GDPR-forordningen og annen norsk personvernlovgiving.

Eventuelle kostnader knyttet til å oppfylle disse bestemmelsene skal dekkes av leverandør.

22.1.2 Grensesnitt

Leverandøren har ansvar for alle grensesnitt for sine leveranser og montasjearbeider. I denne sammenheng skal et grensesnitt forstås som et område i betydningen teknisk/funksjonelt, geografisk, organisatorisk el. lign., hvor to eller flere parter skal enes om en felles løsning for å oppnå tilfredsstillende resultat for sluttproduktene/systemene.

Leverandøren skal gjennomføre nødvendige grensesnittavklaringer i forhold til oppdragsgiver samt alle relevante myndigheter og eksterne leverandører.

Leverandøren skal samarbeide med andre grensesnittaktører for å komme frem til en felles løsning i grensesnittene. Kostnader i forbindelse med grensesnitthåndtering skal være inkludert i leveransen.

Leverandøren har ansvaret for å identifisere alle grensesnitt som man vil få med andre aktører.

Leverandøren skal dessuten aktivt sørge for å bidra til spesifisering av det enkelte grensesnitt og til løsning av grensesnittproblemer. Hvis Leverandøren behøver ytterligere informasjon fra andre grensesnittaktører, skal han uten unødig opphold be om slik informasjon.

22.2 Parkeringsordning

22.2.1 Brukergrupper

Brukere av parkeringstilbudet hos SØ består av tilfeldige brukere (f.eks. pasienter, besøkende og leverandører) og faste brukere. Faste brukere omfatter typisk:

- Ansatte
- Tilfeldige brukere (besøkende og pasienter - korttidsparkering)
- Besøkende, pasienter og andre med særskilt avtale (langtidsparkering)
- Tjenestebiler og ambulanser
- Eksterne servicepersonell
- Andre grupper med reservert parkering (f.eks. hjemmevakter)

Leverandøren skal kunne håndtere minst 10 ulike grupper faste brukere med forskjellige vilkår.

22.2.2 Funksjoner i parkeringsordningen som skal ivaretas

Parkeringsordningen skal håndtere alle funksjoner som gjelder parkering ved sykehusene, eksempelvis:

- Avgiftsparkering for tilfeldige brukere
- Administrasjon av parkeringsavtaler for faste brukere på grunnlag av informasjon fra Sykehuset Østfold HF
- Innkreving av avgift fra faste brukere
- Betalingsløsninger
- ANPR-løsninger
- App for smarttelefon og PC
- Håndheving, innfordring og nødvendig fjerning av kjøretøyer, samt klagebehandling
- Skilting for trafikkregulering, samt statisk og dynamisk visning
- Melding til Parkeringsregisteret om nye skiltplaner og endring av skiltplaner
- Rapportering til SØ

22.2.3 Særskilte parkeringsordninger

Følgende særskilte parkeringsordninger gjelder:

Parkering for noen grupper pasienter og besøkende:

- Pårørende til innleggende barn under 18 år
- Pasienter med bil som blir akutt innlagt (gratis inntil 24 timer i påvente av at bil blir hentet av pårørende)
- Dialysepasienter
- Følgepersonell til beboere på kommunale boenheter som er inne til kontroll eller blir innlagt.

Parkering på reserverte p-plasser:

- Gratis parkering for forflytningshemmede med offentlig parkeringstillatelse
- Ladbar motorvogn har ingen betaling for lading nå. Skal endres i ny parkeringsordning til betaling for parkering og lading, Alle avgifter skal innkreves av parkeringsoperatøren
- MC parkering, gratis parkering på plasser reservert MC
- Eksterne håndverkere, uniformerte biler. Gratis parkering på plasser reservert uniformerte biler. For eksterne håndverkere med privatbiler kreves avgift som for ansatte.

Parkering for noen grupper ansatte m.fl.:

- Samkjøring (fra og med 2 personer i samme bil) på særskilt reserverte plasser, operatør skal gjøre stikkprøvekontroll. Ordningen vurderes avviklet.
- Egne tjenestebiler, gratis parkering
- IA-tiltak, nær personalinngang, takst som for ansatte
- Avdelinger med vaktordning, gratis parkering
- Pasientverter, gratis parkering
- Helsetorgverter, gratis parkering
- Ladbar motorvogn, ingen betaling for lading nå. Skal endres i ny parkeringsordning til betaling for parkering og lading. Alle avgifter skal innkreves av parkeringsoperatøren
- MC parkering, gratis parkering på plasser reservert MC
- Kjøretøyer og maskiner som utfører vedlikehold, gratis parkering.

Ved endring av antall biloppstillingsplasser, takster, fordeling mellom brukergrupper eller annet som medfører endring av inntekter fra avgiftsparkering og kontrollsanksjoner med mer enn +/-30 % i periode på mer enn to måneder i forhold til foregående år kan hver av partene kreve forhandlinger om kontraktsvilkårene.

22.2.4 Håndheving og klagebehandling

Håndheving skal skje i nødvendig utstrekning, men ikke ut over dette, for å oppnå respekt for parkeringsordningen og å ivareta trafiksikkerhet og framkommelighet.

Oppdragsgiver har rett til å kreve at personell som utfører håndheving, og som etter oppdragsgivers vurdering anses uegnet, erstattet med annet personell. Slikt krav fra oppdragsgiver skal være saklig begrunnet.

Klagebehandling skal skje i henhold til parkeringsforskriften.

Oppdragsgiver kan instruere leverandøren om rutiner for frafall av kontrollsanksjoner av rimelighetsgrunner basert på prinsipp om likebehandling og forutsigbarhet. Leverandøren skal ikke drive vilkårlig forskjellsbehandling av klager («policymakulering») og oppdragsgiver kan heller ikke pålegge leverandøren å drive vilkårlig forskjellsbehandling.

22.2.5 Betalingsløsninger

Leverandøren er ansvarlig for alle kostnader ved etablering og drift av alle betalingsløsninger. Alle betalingsløsninger skal håndtere alle aktuelle takster.

Hvis oppetiden er lavere enn 80 % i gjennomsnitt for en måned, skal oppdragsgiver ha rett til å anse forholdet som vesentlig kontraktsbrudd.

For betaling med kort skal det som minimum være mulig å bruke Visa og MasterCard. For betaling med kontanter skal det som minimum være mulig å betale med alle til enhver tid gyldige norske mynter.

På område uten ANPR skal det være mulig

- å forskuddsbetale med mynter på automat
- å betale for faktisk P-tid på automat med kort
- å betale med applikasjon for smarttelefon

Ved betaling på automat skal brukeren automatisk få kvittering på papir.

Bruker skal kunne starte, forlenge, forkorte og avslutte transaksjon knyttet til registrert kjøretøy med applikasjon for smarttelefon.

På område med ANPR skal betalingstransaksjon

- startes automatisk ved innkjøring
- avsluttes automatisk ved utkjøring

For kunde som har betalingsavtale med operatøren skal belastning skje automatisk. Kunde som har smarttelefon knyttet til betalingsavtalen skal få melding på telefonen når parkeringstransaksjonen startes. Når parkeringen er avsluttet skal kunden få melding på smarttelefon med angivelse av tidspunkt for start og avslutning av parkeringen, samt beløp som er belastet kortet som er knyttet til avtalen. I applikasjon på smarttelefon skal kunden kunne generere kvittering som sendes via e-post til kunden. Kunde skal i betalingsavtalen med operatøren dessuten kunne angi at kvittering automatisk skal sendes som e-post til oppgitt e-postadresse. Betalingshistorikk skal dessuten lagres i applikasjonen på smarttelefon og på den enkelte kundes konto hos operatøren. Den enkelte kunde skal kunne reservere seg mot lagring av betalingshistorikk.

Kunde som ikke har betalingsavtale med operatøren skal kunne betale:

- uten gebyr eller påslag med kort og kontanter (mynter) på automat
- uten gebyr eller påslag ved bruk av operatørens applikasjon for smarttelefon
- uten gebyr eller påslag innen 48 timer etter utkjøring ved bruk av operatørens applikasjon for web
- ved faktura mot gebyr

Størrelsen på fakturagebyr skal kunngjøres på informasjonsskilt, samt på monitor ved utkjøring til kunder som ikke har betalt parkeringsavgiften før utkjøring. Bruker som ikke finner ledig plass eller ikke ønsker å parkere skal gis nødvendig tid (karenstid) for å kjøre ut av området uten ekstra belastning. Ved betaling med kort eller kontanter til P-automat skal informasjon om kjennemerke for kjøretøy slettes så snart betalingen er komplett. Informasjon om betaling med kort skal håndteres i henhold til GDPR-forordningen.

Ved betaling på automat skal brukeren automatisk få kvittering på papir.

Leverandøren skal i tilbudet for områder med ANPR angi garantert andel (%) av parkeringer i løpet av hvert enkelt kalenderår som registreres korrekt for belastning av parkeringsavgift. Leverandøren skal for hvert enkelt område med ANPR og samlet for alle områder med ANPR kontinuerlig dokumentere parkeringer som ikke registreres korrekt, samt rapportere dette til oppdragsgiver månedlig innen 15. i etterfølgende måned. Ved avvik som i løpet av det enkelte kalenderår er større enn -2,0 % har oppdragsgiver rett til forhandlinger om godtgjørelsen, med tilbakevirkende kraft for det aktuelle kalenderår.

22.2.6 Avgiftsparkering for tilfeldige brukere

Avgiftsparkering for tilfeldige brukere skal primært håndteres med ANPR-løsning. På områder som ikke kan betjenes med ANPR skal avgiftsparkering håndteres med betalingsautomater og applikasjon for smarttelefon. All betaling av parkeringsavgift med unntak av betaling med kontanter til betalingsautomat skal baseres på faktisk oppholdstid.

Uidentifisert parkering skal være mulig ved bruk av parkeringsautomat, f.eks. ved at brukerinfo slettes umiddelbart etter at betalingstransaksjonen er komplett.

På områder med vilkårsparkering uten ANPR skal det ikke kreves avgift av forflytningshemmede med offentlig parkeringstillatelse. På områder med vilkårsparkering med ANPR skal kjøretøy knyttet til

forflytningshemmet med offentlig parkeringstillatelse som også er registrert kunde hos operatøren parkere gratis. Ved registrering som kunde innen 48 timer etter at parkeringens avslutning skal belasting på slik kunde slettes. Forflytningshemmede med offentlig parkeringstillatelse som ikke har avtale skal dessuten kunne få refundert dokumentert betalt parkeringsavgift ved henvendelse til operatøren.

22.2.7 Parkeringsordning for faste brukere og innkreving av avgift

Sykehuset Østfold HF fastsetter rettigheter for faste brukere; hvor parkering er tillatt (f.eks. et bestemt område, alle områder med reservert parkering ved ett sykehus, alle områder med reservert parkering ved alle sykehus) og når parkering kan skje (eksempelvis ukedager og tid på døgnet). Sykehuset Østfold angir entydig identifikasjon av den enkelte bruker med tilhørende rettigheter. Ved oppstart leverer Sykehuset Østfold HF elektroniske lister med brukerrettigheter. Etterfølgende administrasjon av brukere (ny bruker/sletting av bruker, endring av rettigheter mv.) skal skje på grunnlag av endringer som oppdragsgiver melder elektronisk en gang alle hverdager.

Betalingsavtale skal inngås mellom den enkelte bruker og operatøren. Oppdragsgiver skal ikke være part i slik avtale, ut over fastsettelse av avgiftens størrelse. Den enkelte bruker skal selv være ansvarlig for administrasjon av sin avtale, f.eks. om betaling, ajourhold av kontaktinfo, kjennemerker for kjøretøy og betalingskort. Den enkelt bruker skal kunne registrere inntil fire ulike kjennemerker. Bare ett av kjøretøyene skal kunne brukes ad gangen.

Betaling for reservert parkering skal være gjennomgående, slik at bruker som har betalt for en periode (f.eks. døgn) ikke skal måtte betale på nytt ved parkering innenfor samme periode på et annet område der brukeren har rett til å parkere. Ordningen skal gjelde uavhengig av hvilken måte parkeringen er betalt.

Uidentifisert parkering skal være mulig ved bruk av parkeringsautomat, f.eks. ved skanning av ansattkort eller ved at brukerinfo slettes umiddelbart etter at betalingstransaksjonen er komplett.

22.2.8 Krav til ANPR betalingsløsning

Leverandøren skal etablere ANPR betalingsløsning på områder der det anses hensiktsmessig og regningssvarende for Sykehuset Østfold HF, og minimum på områdene A1 - A4 på Kalnes, samt A1, A2, B1 og B2 ved Moss sykehus.

Ved sykehuset på Kalnes kan det etableres ANPR-løsning også på B-områdene, forutsatt at det gjøres på alle B-områdene. Leverandøren skal angi hvilke områder ut over minimum som vil bli håndtert med ANPR.

22.2.9 Krav til skilting og øvrig informasjon

Vilkårsparkering («vedlegg 1-skilt») skal utformes i samsvar med parkeringsforskriften. Øvrige skilt skal utformes i prinsipp som vist i vedlegg 12 Skiltutforming. Alle skilt skal produseres med refleksfolie klasse 1. Markedsføring på skilt tillates ikke. Operatørlogo tillates bare på informasjonsskilt og monitorer (SØ D3 og SØ D4) for ANPR-anlegg (figur 22.2.9.2).

Skilt skal så langt det er mulig og hensiktsmessig monteres i henhold til Statens vegvesens håndbok N300. Alle skiltplaner skal godkjennes av oppdragsgiver før produksjon av skilt og montasje.

Alle fundamenter, skiltstolper, beslag og skilt skal avskrives over kontraktperioden og overtas av

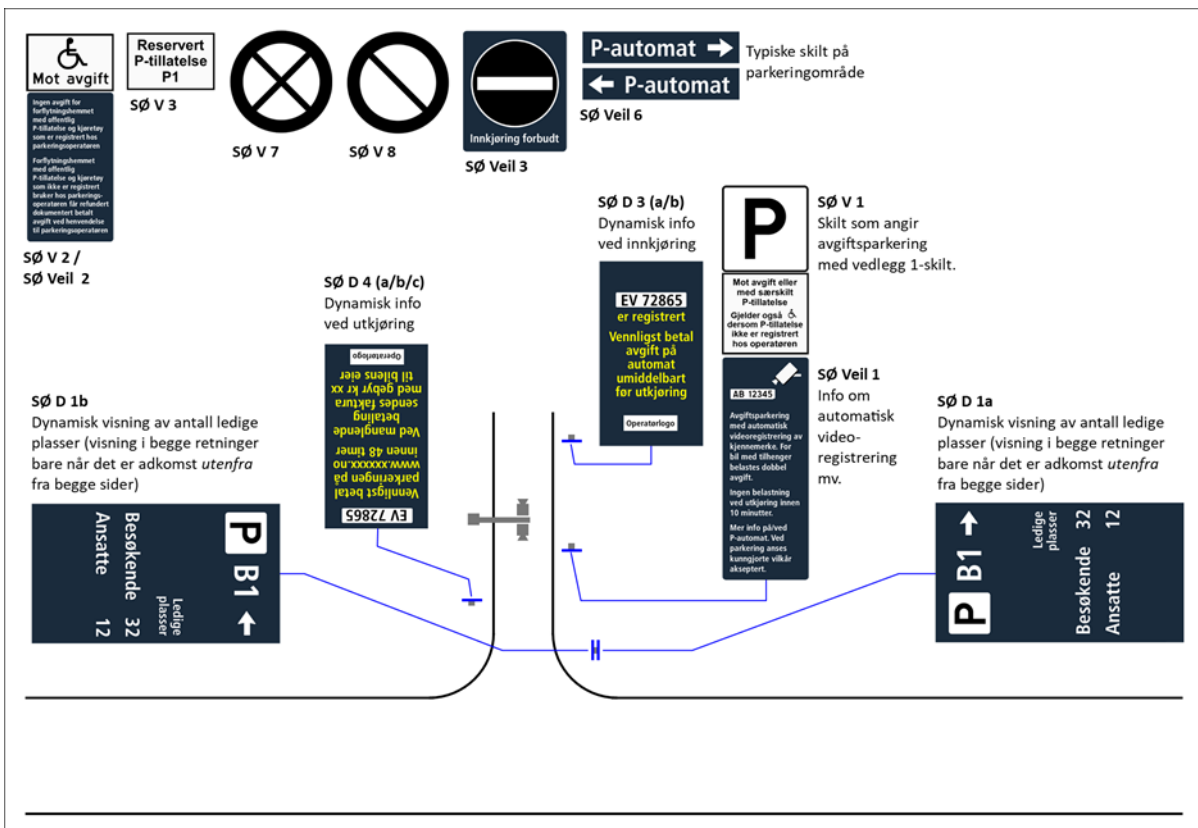
oppdragsgiver uten vederlag ved utløp av kontraksperioden. Informasjonsskilt i henhold til parkeringsforskriften skal demonteres.

Ved innkjøring til områder med bare reservert parkering skal det settes opp skilt som informerer om reservert parkering. For områder med ANPR skal det også informeres om videoregistrering av kjennemerker. Se vedlegg 12 Skiltutforming.

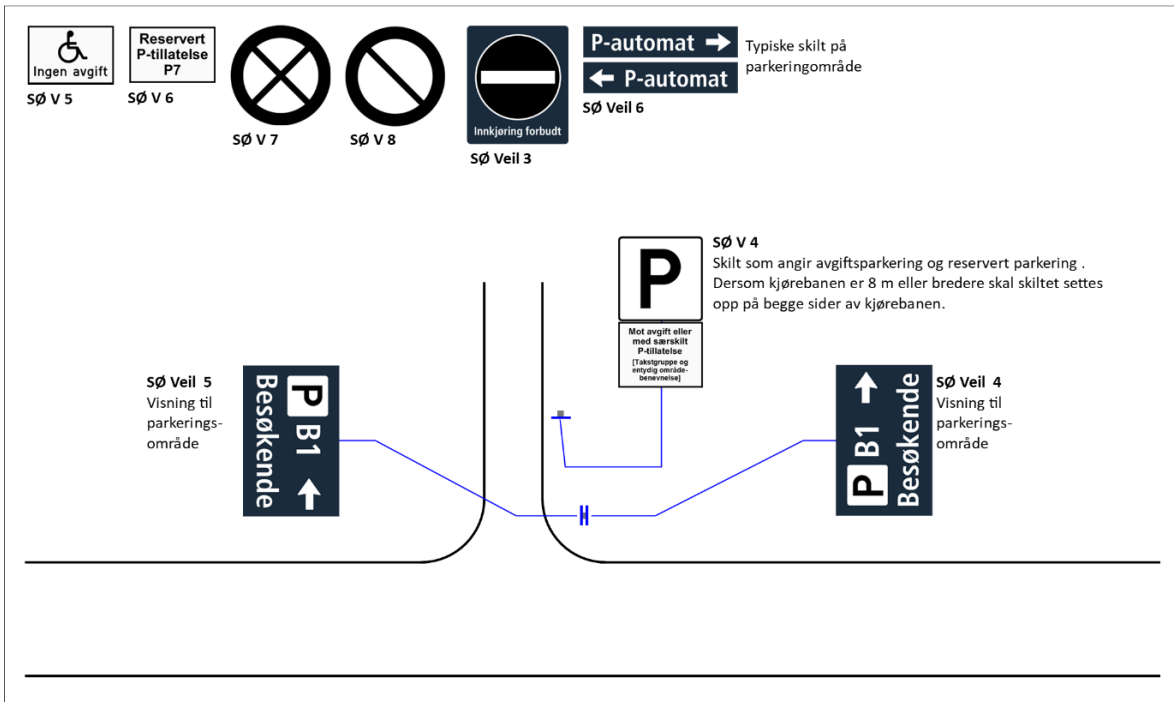


Figur 22.2.9.1 Skilt SØ Privat reservert 1 (til venstre) for område med ANPR og SØ Privat reservert 2 (til høyre) for område uten ANPR.

Figurene 22.2.9.2 og 22.2.9.3 viser prinsipielle krav til skilting på områder med vilkårsparkeing.

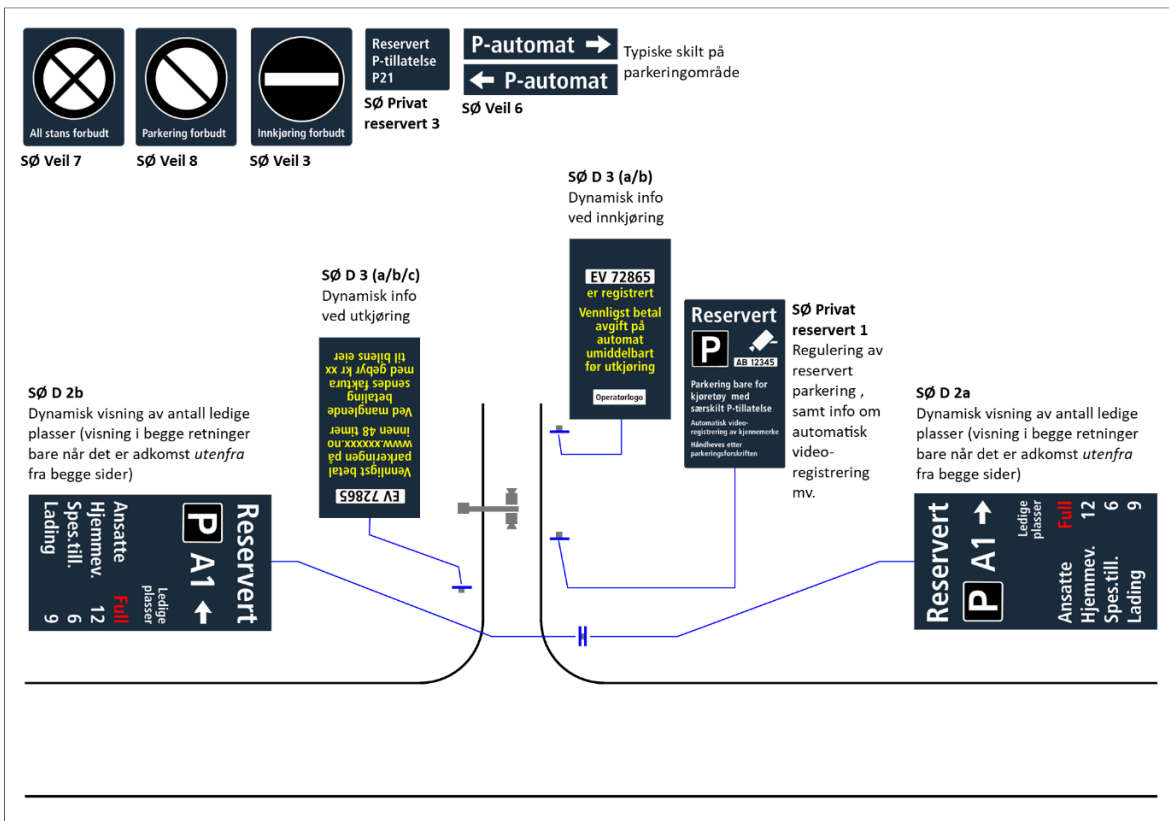


Figur 22.2.9.2 Prinsipp for skilting på område med vilkårsparkeing med ANPR

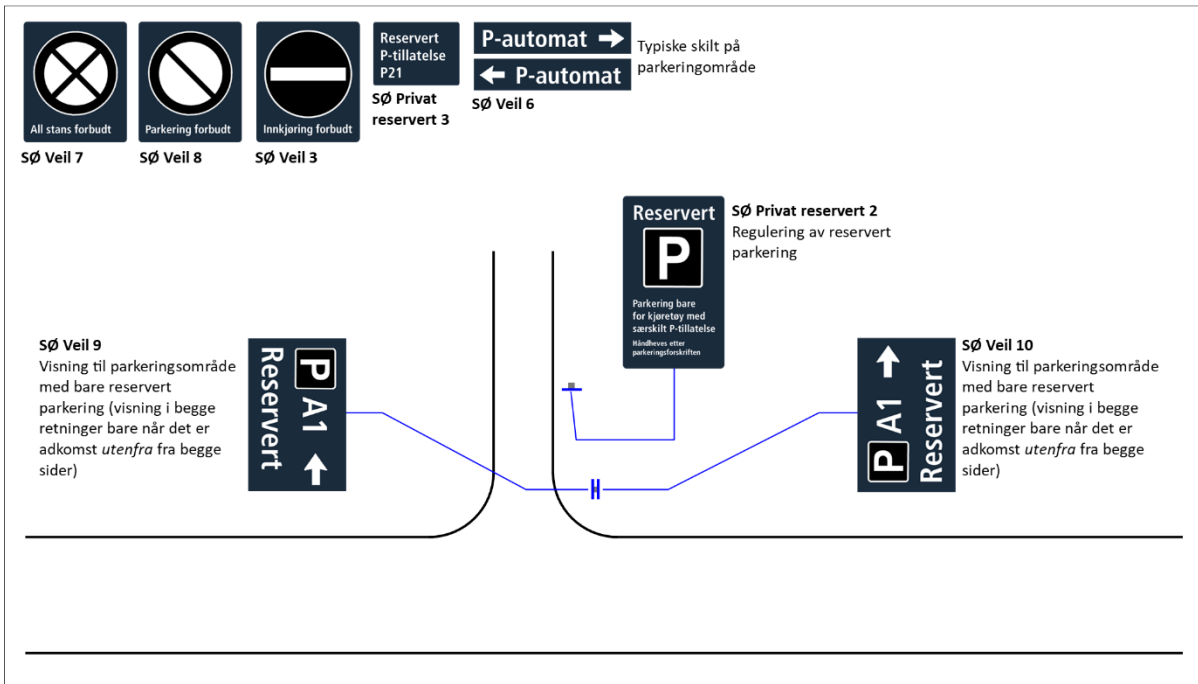


Figur 22.2.9.3 Prinsipp for skilting på område med vilkårsparkering uten ANPR

Figurene 2.10.4 og 2.10.5 viser prinsipielle krav til skilting for områder med bare reservert parkering.



Figur 22.2.9.4 Prinsipp for skilting på område med bare reservert parkering og ANPR



Figur 22.2.9.5 Prinsipp for skilting på område med bare reservert parkering uten ANPR

22.2.10 Krav til visning fra vei til parkeringsområder

22.2.10.1 Visning til områder med ANPR

Områder som betjenes med ANPR skal ved innkjøring ha dynamisk visning på fullgrafiske monitorer som i sanntid skal vise antall ledige plasser for ulike kategorier brukere. På steder hvor det er adkomst utenfra fra to retninger skal det benyttes monitorer med visning i begge retninger.

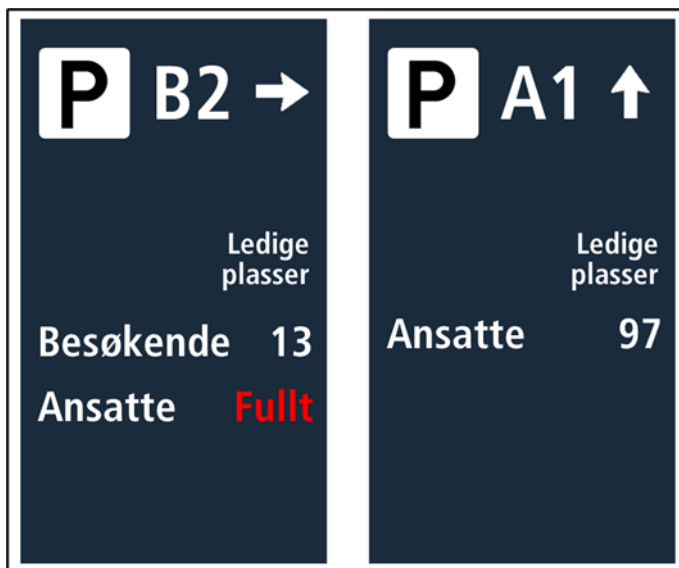
Monitorene skal ha lys og kontrast som medfører at budskapet er lett lesbart under alle aktuelle sol- og værforhold. Krav til budskap på fullgrafisk monitor framgår av vedlegg 11 Dynamisk informasjon ANPR og visning, og av figur 22.2.10.1:

Reservert P A1 → Ledige plasser		Reservert P A1 ← Ledige plasser	
Ansatte	Full	Ansatte	Full
Hjemmev.	12	Hjemmev.	12
Spes.till.	6	Spes.till.	6
Lading	9	Lading	9

Figur 22.2.10.1 Eksempel på dynamisk visning fra vei til P-område.

For områder med ANPR som disponeres for flere typer brukere (f.eks. besøkende/pasienter og ansatte) skal den dynamiske visningen angi antall ledige plasser for hver av brukergruppene. Dette gjelder ved oppstart område B2 ved sykehuset i Moss.

For områder med ANPR som har felles adkomstvei og kort avstand mellom innkjøringene til områdene skal det etableres felles visning på én monitor. Ved oppstart gjelder dette område A1 og B2 ved sykehuset i Moss, der visning kan utformes som vist i figur 22.2.10.2.



Figur 22.2.10.2 Eksempel på felles dynamisk visning fra vei til to P-områder.

Utstyr for dynamisk visning, unntatt fundamenter, er leverandørens eiendom, og skal demonteres ved avslutning av avtalen. Fundamenter skal nedskrives over kontraktperioden og overtas av oppdragsgiver ved endt kontraktperiode.

22.2.10.2 Visning til områder uten ANPR

For områder uten ANPR skal visning skje med statiske skilt, slik dette framgår av vedlegg 12 Skiltutforming:



Figur 22.2.10.3 Skilt for visning til område uten ANPR.

På steder hvor det er adkomst utenfra fra to retninger skal det benyttes skilt med visning i begge retninger. Alle fundamenter, skiltstolper, beslag og skilt for statisk visning skal avskrives over kontraktperioden og overtas av oppdragsgiver uten vederlag ved utløp av kontraktperioden.

22.2.11 Krav til oppmerking

Leverandøren er ansvarlig for at parkeringsarealene til enhver tid er merket slik at de oppfyller oppdragsgivers

behov og kan utnyttet optimalt. Oppmerking skal utføres med veimerkemaling som oppfyller Statens vegvesens krav eller annen maling med dokumentert like god holdbarhet. Leverandøren er ansvarlig for re-merking etter behov. Oppdragsgiver fastsetter standarden for merking og re-merking.

Hver vår skal det gjennomføres befaringer i samarbeid med oppdragsgivers eiendomsavdeling for å avklare behovet for oppmerking og skilting. Tilbyder er ansvarlig for innkalling til- og gjennomføring av befaringsene. All oppmerking skal godkjennes av oppdragsgiver.

22.2.12 Applikasjoner for smarttelefon og web

Applikasjonene skal håndtere operatørens avtaler om abonnement og betaling for parkering.

22.2.12.1 Administrativt og rapportering

Avregning skal skje på grunnlag av brutto registrert parkeringsavgift (uten fradrag for brukerstedsprovisjon, godtgjørelse for håndtering av kontanter eller ubetalte fordringer), samt for betalte kontroll sanksjoner. Leverandøren skal hvert år innen 15. mars legge fram revisorbekreftet årsregnskap for kontrakten.

22.3 Parkeringsarealene

22.3.1 Renhold

Leverandøren er ansvarlig for plukking av avfall, sigarettneiper, billetter mv. på parkeringsarealer og tilførselsveier. Renholdet omfatter også slikt renhold på grøntarealer begrenset til det som skyldes leverandørens virksomhet. Avfallet skal fjernes alle hverdager. Dersom det etter oppdragsgivers vurdering er nødvendig kan oppdragsgiver uten ekstra kostnad pålegge leverandøren ekstra renhold.

Leverandøren skal rengjøre skilt slik at de framstår rene og er godt lesbare. Leverandøren skal erstatte ødelagte skilt og rette opp skjeve skiltstolper. Leverandøren er ansvarlig for at skilt ikke kommer ut av posisjon i forhold til skiltplan.

22.4 Fysiske endringer i kontraktperioden

Oppdragsgiver har i kontraktperioden rett til å gjøre fysiske endringer på og endre disponeringen av parkeringsområdene. Dersom slike endringer for hele kontrakten medfører endringer i inntekter som er større enn +-30 % i forhold til foregående år kan hver av partene kreve forhandlinger om økonomiske sider ved kontrakten.

22.5 Statistikk

Leverandøren skal kvartalsvis innen 15. januar, 15. april, 15. juli og 15. oktober rapportere

- totalt antall registrerte betalingstransaksjoner fordelt på brukergrupper og sykehus hvor transaksjonene er registrert
- spesifiserte inntekter for hvert enkelt område og sykehus
- samlet beløp belastet kort i betalingsautomat
- samlet beløp betalt med kontanter i betalingsautomat
- samlet beløp belastet kort via leverandørens egen applikasjon i smarttelefon
- samlet beløp belastet via eventuelle tredjepartsleverandører

- samlet beløp betalt via web

Kvartalsrapportene skal dessuten vise avstemming mot leverandørens innbetalinger til oppdragsgiver.

22.6 Overføring av drift

22.6.1 Overføring av drift fra eksisterende operatør ved oppstart av kontraktperioden

Ved utløp av kontraktperioden skal leverandøren bidra til smidig overgang til ny operatør, og samarbeide om dette med oppdragsgiver og ny operatør.

Ved overføring av drift fra eksisterende til ny operatør vil oppdragsgiver levere elektronisk liste med identifikasjon av faste brukere med tilhørende rettigheter. Oppdragsgiver vil gjøre faste brukeres rett til parkering betinget av at brukerne inngår betalingsavtale med leverandøren om automatisk belastning av betalingskort ved bruk av kjøretøy som er registrert og/eller ved bruk av oppdragsgivers ID-kort i betalingsautomat.

Leverandøren skal ved etablering av betalingsavtaler innhente rett fra faste brukere til å overføre opplysninger gitt av bruker eller av oppdragsgiver ved framtidig overføring av drift til ny operatør ved avtalens utløp. Faste brukere skal ved etablering av betalingsavtale gis rett til å reservere seg mot slik overføring av personopplysninger til ny operatør.

Personopplysninger gitt eksklusivt for bruk i denne avtale og informasjon om rettigheter til parkering gitt til leverandøren av den enkelte bruker eller oppdragsgiver er oppdragsgivers eiendom. Slike opplysninger har leverandøren ikke adgang til å bruke i annen sammenheng enn i avtalen med Sykehuset Østfold HF.

Ved etablering av betalingsavtale skal leverandøren kunne tilby brukerne rett til bruk av avtalen også ved andre parkeringsanlegg som leverandøren driver. Slike betalingsavtaler er, med unntak av opplysninger spesifikt knyttet til oppdragsgivers parkeringsanlegg, leverandørens eiendom.

Leverandøren kan i samråd med oppdragsgiver og eksisterende operatør gjøre nødvendige fysiske tiltak for etablering av ny parkeringsordning inntil 30 dager før oppstart av avtale.

Leverandøren skal på tidspunkt for oppstart registrere kjennemerker på kjøretøyer som er parkert, og avregne disse fra dette tidspunkt.

22.6.2 Overføring til ny operatør ved utløp av kontraktperioden

Ved utløp av kontraktperioden skal leverandøren bidra til smidig overgang til ny operatør, og samarbeide om dette med ny operatør og oppdragsgiver. Eksisterende leverandør må påregne kostnader knyttet til dette.

Ved behov skal ny operatør ha rett til å gjøre fysiske tiltak på kontraktsområdene i inntil 30 dager før oppstart av ny avtale. Slike tiltak skal gjøres på en måte som gjør at eksisterende operatør ikke bli økonomisk skadelidende. Dersom dette ikke er mulig, skal oppdragsgiver kompensere for dokumenterte tap.

Operatøren skal avregne alle åpne transaksjoner ved tidspunkt for utløp av kontraktperioden, uavhengig av om kjøretøy fortsatt er parkert.

Ved utløp av avtalen plikter leverandøren for brukere som ikke har reservert seg mot dette å overføre komplett elektronisk liste med persondata vedrørende betalingsavtale og parkeringsrettigheter angitt av oppdragsgiver til ny operatør, med kopi til oppdragsgiver.

Operatøren har ikke adgang til å bruke personopplysninger knyttet eksklusivt til denne avtalen for markedsføring eller på annen måte. Operatøren skal ved opphør av avtalen slette alle persondata knyttet til brukere som er eksklusive for denne avtalen, og bekrefte dette skriftlig til oppdragsgiver.