

Programma van Eisen: Beheer en onderhoud

Aanbesteding: Overijsselse en Gelderse aanpak voor slim openbaar laden

Inhoudsopgave

Programma van Eisen: Beheer en onderhoud	1
1 Kwaliteitsmanagementsysteem	2
1.1 Service-level agreement (SLA).....	4
2 Bijeenkomsten, managementinformatie en rapportages.....	5
2.1 Bijeenkomsten.....	5
2.2 Managementinformatie en rapportages.....	5
3 Data en monitoring	7
3.1 Monitoring en gebruiksdata	7
3.2 Onderzoeksdata	8
4 Kwaliteitseisen en updates.....	10
5 Verwijderen-, verplaatsen laadpalen en wijzigen aansluiting.....	11
6 Overdracht laadinfra	12
7 Meewerken en toestaan van innovaties	13

1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient de Concessiehouder, conform het Beschrijvend document, te beschikken over en te werken conform:

- het kwaliteitsmanagementsysteem zoals opgenomen in de Inschrijving (gecertificeerd ISO9001:2008 of gelijkwaardig)
- Arbowet (incl. het Arbeidsomstandighedenbesluit)

De Concessiehouder dient een Projectplan op te stellen en te implementeren. In het Projectplan dienen de primaire processen met betrekking tot de Plaatsingstermijn en Exploitatietermijn tot uiting te komen

Eisnummer	Omschrijving eis
1	<p>Na gunning stelt Concessiehouder een Projectplan op.</p> <p>Het Projectplan dient tijdens de opstarttermijn van 8 weken te worden opgesteld en te worden goedgekeurd door de Concessieverlener. Concessiehouder houdt er rekening mee dat de Concessieverlener 1 week nodig heeft voor goedkeuring. Deze ene week valt binnen de opstarttermijn</p> <p>Het Projectplan dient inzicht te geven in een gerichte en transparante invulling van de werkzaamheden rondom de realisatie, exploitatie, onderhouden en in stand houden van de laadinfrastructuur, zodat de werkzaamheden zodanig zijn ingericht en bij te sturen dat de werkzaamheden beheerst verlopen en resultaten opleveren die vallen binnen de kaders van de concessieovereenkomst.</p> <p>Het Projectplan bestaat uit de volgende onderdelen:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Organisatie: hierin wordt de projectorganisatie beschreven door middel van een organogram waarin betrokken functies zijn weergegeven. Per functie wordt een beschrijving gegeven van de verantwoordelijkheden.b. Risicomanagement: dit onderdeel bevat een beschrijving van de wijze/het proces waarop het risicomanagement gedurende de contractperiode wordt uitgevoerd. Hierbij wordt een beschrijving gegeven van de implementatie van het risicomanagement binnen de organisatie; hoe dit proces is vastgesteld, risico's worden geïdentificeerd, beoordeeld, geëvalueerd en uitgevoerd. Concessiehouder stelt hierbij een specifiek risicodossier beschikbaar, waarbij voor elk risico beheersmaatregelen zijn geïdentificeerd.c. Afwijkingen: er dient beschreven te worden hoe met afwijkingen wordt omgegaan. Hierbij dient ten minste aandacht te worden besteed aan de procedure waarop afwijkingen worden geïdentificeerd, geregistreerd, gecommuniceerd, beoordeeld, afgehandeld en geëvalueerd.d. Communicatie: het onderdeel communicatie dient minimaal informatie te bevatten met betrekking tot de interne en externe overlegstructuren. Per overleg dient het volgende te worden aangegeven: frequentie, onderwerpen, voorzitter, notulist, deelnemers en distributielijst van de notulen.

Eisnummer	Omschrijving eis
	<p>e. Procedure en werkinstructies:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de voor het project van toepassing zijnde procedures en werkinstructies die standaard deel uitmaken van het systeem van kwaliteitsborging van de Concessiehouder, worden integraal toegevoegd aan het Projectplan. - De op het project van toepassing zijn de procedures en werkinstructies die niet standaard deel uitmaken van het systeem van de Concessiehouder maar wel noodzakelijk voor het project worden volledig opgenomen in het Projectplan, waaronder in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> i. Inrichting aanvraag- en realisatie proces: in dit onderdeel wordt het aanvraag- en realisatieproces inzichtelijk gemaakt. Concessiehouder levert een flowschema waarmee de stappen en de doorlooptijden van het aanvraag en realisatieproces inzichtelijk worden gemaakt. Concessiehouder kan hierbij gebruik maken van de annex 1 '3 processchema's' behorend bij het programma van eisen Aanvraag en realisatie; ii. Toepassing variabele netcapaciteit: Concessiehouder beschrijft op welke wijze communicatie met de e-rijder plaatsvindt. Concessiehouder beschrijft ook op welke wijze de e-rijder het variabele laadprofiel kan overrulen. Welke handelingen er uitgevoerd moeten worden om de e-rijder de kans te geven gebruik te maken van de optie te overrulen; iii. Gebruiksdata: Concessiehouder geeft aan op welke wijze de gebruiksdata van alle gerealiseerde laadpalen inzichtelijk worden gemaakt, als onderdeel bij het Projectplan wordt een format opgenomen. Eisen ten aanzien van de gebruiksdata worden beschreven in dit programma van eisen. De Concessiehouder stelt minimaal drie inlogaccounts ter beschikking aan Concessieverlener; iv. Managementrapportages: Concessiehouder voegt een format van de managementrapportages toe die onderdeel worden van het Projectplan. Eisen ten aanzien van de gebruiksdata worden beschreven in dit programma van eisen. De eisen betreffende de gebruiksdata worden in eerder genoemd format toegevoegd/zichtbaar. v. Opleverdocumenten: Concessiehouder voegt een format van de opleverdocumenten in het Projectplan.

1.1 Service-level agreement (SLA)

Eisnummer	Omschrijving eis
2	<p>a. Concessiehouder voorziet in een eerstelijns storingsdienst (op afstand) met een <u>gratis</u> storingsnummer in de Nederlandse taal (evenals al het overige klantcontact), dat 24/7 bereikbaar is.</p> <p>b. Er wordt (telefonisch) 24/7 direct hulp geboden middels beheer op afstand. Indien op afstand de storing niet kan worden opgelost, wordt de storingsmelding direct doorgezet naar de tweedelijns storingsdiensten geldt eis 3.</p>
3	Concessiehouder voorziet in een tweedelijns storingsdienst (op locatie) die storingsmeldingen aanneemt en binnen de gestelde termijnen uit dit programma van eisen oplost.
4	<p>a. Urgente storingen (laadpaal functioneert niet en er is geen alternatieve laadmogelijkheid in een straal van 1 km, stekker vast en/of onveilige situaties) worden binnen 2 uur opgelost (24/7, zowel werk- als feest- en weekenddagen).</p> <p>b. Indien een storingsmelding m.b.t. stekker vast niet tijdig (binnen 2 uur) opgelost kan worden en het door de e-rijder niet mogelijk is zijn laadkabel los te koppelen van de laadpaal, zorgt de Concessiehouder dat de e-rijder binnen 8 uur op elk gewenst adres zijn laadkabel geretourneerd krijgt.</p> <p>c. Bij onveilige situaties/ernstige schades dient ook de betreffende netbeheerder te worden geïnformeerd/ingeschakeld (afhankelijk van de situatie).</p>
5	Alle overige-/niet urgente storingen (offline, softwarematige issues, lichte schade) worden binnen 24 uur opgelost (zowel werk- als weekenddagen).
6	Reiniging van de laadpaal vindt plaats binnen 5 werkdagen na constatering of melding van graffiti of andere verontreinigingen.

2 Bijeenkomsten, managementinformatie en rapportages

2.1 Bijeenkomsten

Eisnummer	Omschrijving eis
7	<p>Gedurende de plaatsingsperiode neemt Concessiehouder minimaal 6 keer per jaar deel aan een periodiekvoortgangsoverleg met Concessieverlener.</p> <p>Deze overleggen worden tijdig (minimaal twee weken voorafgaand aan het betreffende overleg) georganiseerd door Concessiehouder en vinden plaats op het provinciehuis van Overijssel of Gelderland.</p>
8	<p>Na de plaatsingsperiode neemt Concessiehouder minimaal 2 keer per jaar deel aan een periodiekvoortgangsoverleg met Concessieverlener. Deze overleggen worden tijdig (minimaal twee weken voorafgaand aan het betreffende overleg) georganiseerd door Concessiehouder en vinden plaats op het provinciehuis van Overijssel of Gelderland.</p>

2.2 Managementinformatie en rapportages

Eisnummer	Omschrijving eis
9	<ol style="list-style-type: none">a. Concessiehouder stelt periodieke managementrapportages op. Gedurende de plaatsingsperiode levert Concessiehouder minimaal 6 keer per jaar een rapportage op, één week voor het periodiek voortgangsoverleg.b. Na de plaatsingsperiode en tijdens de exploitatieperiode levert Concessiehouder per kwartaal, uiterlijk binnen twee weken na afloop van het kwartaal, een managementrapportage aan de Concessieverlener.c. Concessiehouder legt een format voor de rapportage ter goedkeuring voor aan Concessieverlener. De managementrapportage bevat voor de betreffende periode en cumulatief tenminste:<ol style="list-style-type: none">i. Een overzicht van het aantal geplaatste laadpalen;ii. Een overzicht van het aantal ontvangen aanvragen;iii. Een overzicht van aanvragen in procedure inclusief status;iv. Een overzicht van geweigerde aanvragen inclusief korte motivatie;v. Een overzicht van de realisatietermijnen van de aanvragen;vi. Een bijgewerkt overzicht van de risico's en beheersmaatregelen;vii. Een overzicht van het totaal aantal transacties;

Eisnummer	Omschrijving eis
	<ul style="list-style-type: none"> viii. Een overzicht van het totaal aantal geladen kWh-en; ix. De uptime per laadpaal; x. Een overzicht van de storingen inclusief laadpaalnummer en/of locatie vermelding; xi. Het aantal storingen boven de gestelde norm; xii. Een overzicht van terugkerende storingen; xiii. Een overzicht van de duur van de storingen; xiv. Een beschrijving en analyse van soort en type storingen; xv. Een plan of acties om het aantal storingen terug te dringen en/of de storingstijd te verkorten; xvi. Een overzicht van verwijderde en/of verplaatste laadpalen; xvii. Een overzicht van de wijze van de in rekening gebrachte tarieven in het kader van de private bijdrage; xviii. De top 10 risico's op basis van geactualiseerd risicodossier.

3 Data en monitoring

3.1 Monitoring en gebruiksdata

Eisnummer	Omschrijving eis
10	<ul style="list-style-type: none">a. Concessiehouder stelt gebruiksdata beschikbaar zodat provincies en gemeenten inzicht hebben in het gebruik van de laadpalen.b. Dit gebeurt tenminste eenmaal per maand, uiterlijk één week (vijf werkdagen) na afloop van de maand. Concessiehouder legt een format m.b.t. datadeling ter goedkeuring voor aan Concessieverlener. Concessiehouder en Concessieverlener kunnen t.b.v. een efficiëntere uitwisseling van gebruiksdata nadere afspraken maken. Bijvoorbeeld t.a.v. een automatisering van data-uitwisseling.c. Concessiehouder stelt minimaal de onderstaande gegevens beschikbaar. Concessieverlener kan op basis van voortschrijdend inzicht aanvullende informatie opvragen.<ul style="list-style-type: none">i. Unieke transactiecode;ii. Het aantal transacties per socket;iii. Het aantal unieke transacties per socket, eventueel verwerkt in het overzicht per transactie;iv. Het aantal transacties per unieke laadpas;v. De hoeveelheid geladen kWh per socket, per transactie;vi. De aan- en afsluittijden per transactie;vii. De start en eindtijd van de transactie (tijdstip van aan- en afkoppelen en starttijd en eindtijd van laden, inclusief een vermelding indien sprake is van bijzonderheden zoals <i>smart charging</i>, uitgesteld laden, tijdelijk laden op een lagervermogen etc.);viii. Welk laadprofiel er op welk moment actief is geweest en wie of wat de input/trigger voor het laadprofiel was;ix. Spanning en stroom per fase.d. Concessieverlener is eigenaar van alle beschikbare data en de Concessiehouder mag deze gegevens ten behoeve van haar normale bedrijfsvoering gebruiken.

3.2 Onderzoeksdata

Eisnummer	Omschrijving eis
11	Concessiehouder stelt statische laadpaal data beschikbaar conform tabel 1.
12	Concessiehouder stelt dynamische data per laadtransactie beschikbaar conform tabel 2.
13	Deze data wordt beschikbaar gesteld middels een nader te bepalen interface; Concessiehouder en Concessieverlener zullen hier samen een geschikte interface voor bepalen. Dit is dus niet per definitie de backoffice van de Concessiehouder

Tabel 1: Statische laadpaal data

Code	Data name	Data type	List of values / Format
CP_ID	Charging point (CP) ID	String	
CP_address	Street and house number of the CP	String	
Postal_code	Postal code of the CP	String	
Municipality	Municipality where the CP is located	String	
City	City where the CP is located	String	
Region	Region where the CP is located	String	
Country	Country where the CP is located	String	
CP_lat	CP latitude	Floating point	Decimal degrees
CP_lon	CP longitude	Floating point	Decimal degrees
CP_Operator	Charge point operator	String	

Tabel 2: Dynamische data per laadtransactie

Code	Data name	Data type	List of values / Format
Transaction_ID	Unique transaction (charging event) ID	String	
Start_date	Start date of the transaction	Date	YYYY-MM-DD
Start_time	Start time of the transaction	Time	HH:MM:SS
End_date	End date of the transaction	Date	YYYY-MM-DD
End_time	End time of the transaction	Time	HH:MM:SS
CP_ID	Charging point (CP) ID	String	
Connector_ID	Connector ID	Integer	
Start_card	User card that started the transaction	String	
Stop_card	User card that ended the transaction	String	
Charged_energy	Total energy consumption during the transaction	Floating point	Wh
ChargeTime	Total duration of charging time.	Time	
MaxPower	Maximum charging rate during the session.	Floating point	W
MR_energy1 MR_energyX	Intermediate meter values per 15 minutes time intervals	Floating point	Wh
MR_time1 – MR_timeX	Intermediate time intervals of the meter readings	Date + time	YYYY-MM-DD + HH:MM:SS
Nader te bepalen	Actief laadprofiel Y/N, en welk profile actief is op dat moment	Ntb	Ntb

4 Kwaliteitseisen en updates

Eisnummer	Omschrijving eis
14	De Concessiehouder houdt de firmware van de laadpaal gedurende de looptijd van de concessieovereenkomst kosteloos up-to-date.
15	Bij soft- en hardwarematige wijzigingen ontvangt de Concessieverlener een wijzigingsvoorstel. Dit voorstel dient vooraf door ElaadNL te zijn goedgekeurd.
16	De Concessiehouder is verantwoordelijk voor de uitrol van nieuwe firmware en het correct functioneren van de laadpalen na de uitrol. Tip: rol nieuwe firmware nooit in één keer uit, maar in batches.

5 Verwijderen-, verplaatsen laadpalen en wijzigen aansluiting

Verwijdering en verplaatsing van laadpalen gedurende de Exploitatietermijn is mogelijk. Bijvoorbeeld vanwege een wegreconstructie, een beperkt gebruik of nieuwe inzichten.

Concessiehouder is verplicht mee te werken aan verwijdering en verplaatsing van laadpalen als hiertoe een verzoek wordt gedaan door de gemeente. Daarnaast mag ook Concessiehouder een verzoek tot verwijdering of verplaatsing doen bij de gemeente. De kosten voor verwijdering en/of verplaatsing zijn conform inschrijving (samen met de netbeheerderkosten) en voor rekening van de initiatiefnemer, tenzij anders wordt overeengekomen. Voor verwijdering en verplaatsing van laadpalen gelden de volgende eisen:

Eisnummer	Omschrijving eis
17	Bij verwijdering wordt altijd (gedurende Exploitatietermijn) gestreefd om de laadpaal op een andere locatie binnen de betreffende gemeente te herplaatsen. Bij een verwijdering komt de Concessiehouder niet in aanmerking voor een vergoeding van de gedeerde inkomsten.
18	<ol style="list-style-type: none">Bij verwijdering en/of verplaatsing is de Concessiehouder verantwoordelijk voor eventuele opslag en beheer van de laadpaal.De Concessiehouder is tevens verantwoordelijk voor eventuele schade voortkomend uit verwijderen of verplaatsen.Bij een eventuele definitieve verwijdering, komt Concessiehouder niet in aanmerking voor een vergoeding voor gedeerde inkomsten.
19	Bij verwijdering en/of verplaatsing is de Concessiehouder verantwoordelijk voor het verwijderen/verplaatsen van het verkeersbord en de eventuele aanrijdbeveiliging.
20	Bij verplaatsing gelden dezelfde voorwaarden en eisen uit het programma van eisen Aanvraag en realisatie als bij het plaatsen van een nieuwe laadpaal.
21	Bij verplaatsing wordt de laadpaal op dezelfde dag verwijderd en herplaatst (tenzij niet mogelijk of anders is overeengekomen).
22	Wijzigingen aan de netaansluiting (verzwaring, verlichting, verplaatsing, afsluiting, etc.) worden via de netbeheerder of mijn aansluiting.nl aangevraagd (zie ook eis 17 in het programma van eisen Aanvraag en realisatie). De Concessiehouder draagt de kosten hiervan, tenzij anders is overeengekomen met Concessieverlener.
23	Alle relevante partijen dienen (via het aanvraagportaal) te worden geïnformeerd over de verwijdering en/of verplaatsing (reden, planning, eventuele nieuwe locatie en voortgang).

6 Overdracht laadinfra

Concessiehouder is bij de overdracht van de laadpaal na de Exploitatietermijn verantwoordelijk voor het kosteloos overdragen/in bezit stellen, respectievelijk in de macht van de Concessieverlener brengen (in casu de gemeente waar de laadpaal is geplaatst) en eventueel de nieuwe partij.

Concessiehouder zorgt er tevens voor dat na de Exploitatietermijn nieuwe partijen ook firmware/configuratie aanpassingen moeten kunnen uitvoeren. Hierbij zijn de volgende eisen van toepassing:

Eisnummer	Omschrijving eis
24	Concessiehouder werkt volledig en kosteloos mee aan de overdracht en maakt bij einde van de concessieovereenkomst proactief afspraken met de Concessieverlener/nieuwe beheerder rondom het overnemen van de laadpalen (incl. beheer en onderhoud).
25	Concessiehouder stelt haar laadpalen beschikbaar aan de Concessieverlener/nieuwe beheerder voor eventuele tests alvorens de definitieve overname plaatsvindt.
26	De laadpalen voldoen minimaal aan de gestelde eisen uit het programma van eisen Laadpalen of zijn dusdanig verbeterd dat ze voldoen aan de op dat moment actuele/geldende voorwaarden en/of normen.
27	De laadpalen verkeren in fysiek goede staat (geen schade en/of graffiti of andere verontreinigingen) bij aanvang van de overdracht.
28	Concessiehouder geeft na de Exploitatietermijn opleiding aan de Concessieverlener/nieuwe beheerder t.b.v. de installatie en het onderhoud.
29	Concessiehouder (in afstemming met Concessieverlener) levert alle relevante documenten aan, aan de nieuwe beheerder. Documenten zoals foto's, opleverdocumenten, (digitale) tekeningen, certificaten van kwaliteit, keuring of garantie, CE-certificaten, handleidingen, instructieboeken en enig ander document noodzakelijk voor het uitvoeren van de overdracht en het beheer en onderhoud van de laadpalen.
30	<ol style="list-style-type: none">a. Concessiehouder zorgt dat de laadpalen tot moment van overdracht of verwijderen blijven functioneren, met een uiterlijke termijn van 3 maanden na afloop van de Exploitatietermijn.b. Concessiehouder stelt alle (opgebouwde en historisch) data t.a.v. gebruik, verbruik, storings-/schadehistorie, uptime, etc. ter beschikking aan de Concessieverlener/nieuwe beheerder.

7 Meewerken en toestaan van innovaties

De Concessieverlener stimuleert innovatie op de laadpalen. Gedurende de looptijd van de Concessieovereenkomst wil Concessieverlener de mogelijkheid hebben een aantal innovaties te realiseren. Enerzijds dient Concessiehouder er voor zorg te dragen dat de laadpalen hiertoe geschikt zijn (zie programma van eisen Laadpalen), anderzijds zal de Concessiehouder dit toestaan op de geplaatste palen en, voor zover nodig, hieraan meewerken. Onderzoeksdata die nodig is voor innovaties dient realtime beschikbaar gesteld te worden in een vorm waarbij de data geautomatiseerd kan worden ingelezen en gebruikt. Indien er aantoonbare kosten worden gemaakt, niet vallend binnen de eisen binnen de concessie, zal de Concessiehouder hiervoor worden gecompenseerd.

Eisnummer	Omschrijving eis
31	<p>Innovatie door producten en diensten van derden: Concessieverlener stimuleert innovaties van derden op door Concessiehouder geplaatste palen. Indien de Concessieverlener een dienst van een derde wil toestaan dient de Concessiehouder hier altijd aan mee te werken.</p> <p>Implementatie vindt plaats in onderling overleg. Het staat Concessiehouder nadrukkelijk vrij om ook zelf innovatieve producten en diensten aan te dragen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan flexibiliteitsdiensten of Vehicle-2-grid.</p> <p>De kosten van innovaties worden in principe gedragen door de indiener van de innovatie.</p>
32	<p>Sommige innovaties vragen een specifieke energieleverancier of aangeslotene. Zoals aangegeven in het programma van eisen Aanvraag en realisatie kan de Concessieverlener in deze gevallen bepalend zijn in de keuze van energieleverancier, energiecontract en aangeslotene.</p> <p>Het moment waarop dit kenbaar gemaakt wordt door de Concessieverlener aan Concessiehouder kan zowel vóór plaatsing als tijdens exploitatieperiode plaatsvinden. Dit vraagt flexibiliteit in de energiecontracten van de Concessiehouder.</p> <p>Dit betekent dat de Concessiehouder dus niet in alle gevallen ook de aangeslotene is.</p>