

BEHEER EN MONITORING

Afspraken over onderhoud en beheer van laadpalen.
Bijvoorbeeld de overdracht van de laadpalen en storingen.

Subcategorie	ID	Omschrijving onderwerp	Omschrijving richtlijn	Eis/ Wens*	Prio**	Commentaar
Rapportage	BM1	Managementrapportage	Periodiek, in principe maandelijks, wordt een managementrapportage geleverd conform een door opdrachtgever op te stellen bijlage (bv format rapportage).	Eis	Meenemen	De managementrapportage bevat voor de betreffende periode en cumulatief een overzicht van: <ul style="list-style-type: none"> - aantal geplaatste laadpalen; - aantal ontvangen aanvragen; - aanvragen in procedure; - realisatietermijnen van de aanvragen; - totaal aantal transacties; - totaal aantal geladen kWh; - de uptime; - de storingen; - duur van de storingen; - een beschrijving en analyse van soort en type storingen; - een plan of acties om het aantal storingen terug te dringen; - en/of de storingstijd te verkorten; - aantal storingen boven de gestelde norm; - terugkerende storingen.
Service-Onderh.-Beheer	BM2	Onderhoud	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instandhouding van de laadpalen met preventief en correctief beheer.	Eis	Meenemen	
Service-Onderh.-Beheer	BM3	Beschikbaarheidspercentage	De beschikbaarheid van de laadpalen is tenminste 99% per maand en is inzichtelijk voor de opdrachtnemer.	Wens	Meenemen	
Service-Onderh.-Beheer	BM4	Storingsdienst	Opdrachtnemer voorziet in een eerstelijns storingsdienst met een gratis storingsnummer in de Nederlandse taal (evenals al het overige klantcontact), dat 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar is. In overleg kan hierbij desgewenst gebruik worden gemaakt van een bestaande IVR-provider.	Wens	Meenemen	Houd in de eigen specifieke situatie rekening met aanvullende talen, zoals Engels of Duits.
Service-Onderh.-Beheer	BM5	Urgente storingen	Urgente storingen (laadpaal functioneert niet en er is geen alternatieve laadmogelijkheid in een straal van X km en/of onveilige situaties/ernstige schades) worden, na melding of constatering, binnen X uur opgelost (24/7, zowel werk- als weekenddagen).	Wens	Meenemen	Op basis van het beleid binnen de gemeenten kan op de plaats van de X de waarden worden ingevuld. Voorgestelde waarden zijn: 1 km en 2 uur.

Voor * en ** zie legenda op pagina 7

BEHEER EN MONITORING

Subcategorie	ID	Omschrijving onderwerp	Omschrijving richtlijn	Eis/Wens*	Prio**	Commentaar
Service-Onderh.-Beheer	BM6	Urgente storingen	Storingsmeldingen m.b.t. stekker vast door een e-rijder met een volledig elektrisch voertuig (BEV) waarbij het door de e-rijder niet mogelijk is zijn laadkabel los te koppelen van de laadpaal, worden na melding of constatering binnen X uur opgelost (24/7, zowel werk- als weekenddagen) door de opdrachtnemer.	Wens	Meenemen	Op basis van het beleid binnen de gemeenten kan op de plaats van de X de waarden worden ingevuld. Voorgestelde waarde is: 2 uur.
Service-Onderh.-Beheer	BM7	Storing en niet los kunnen koppelen laadkabel (hybride)	Bij een storingsmelding m.b.t. stekker vast door een e-rijder met een niet volledig elektrisch voertuig (PHEV), waarbij het door de e-rijder niet mogelijk is zijn laadkabel los te koppelen van de laadpaal, zorgt de opdrachtnemer dat de e-rijder binnen X uur op elk gewenst adres zijn laadkabel geretourneerd krijgt. Eventuele meerkosten, bijvoorbeeld verzendkosten, zijn volledig voor de opdrachtnemer.	Wens	Meenemen	Op basis van het beleid binnen de gemeenten kan op de plaats van de X de waarden worden ingevuld. Voorgestelde waarden is: 72 uur.
Service-Onderh.-Beheer	BM8	Urgente storingen	Indien een storingsmelding m.b.t. stekker vast niet tijdig (binnen X1 uur) opgelost kan worden en/of indien de e-rijder niet op de storingsdienst wil wachten en het niet mogelijk is om de laadkabel los te koppelen van de laadpaal, dan zorgt de opdrachtnemer dat de e-rijder van een volledig elektrisch voertuig binnen X2 uur op elk gewenst adres zijn laadkabel geretourneerd krijgt. Eventuele meerkosten, bijvoorbeeld verzendkosten, zijn volledig voor de opdrachtnemer.	Wens	Meenemen	Op basis van het beleid binnen de gemeenten kan op de plaats van de X de waarden worden ingevuld. Voorgestelde waarden zijn: X1 = 2 uur en X2 = 12 uur.
Service-Onderh.-Beheer	BM9	Urgente storingen	Bij onveilige situaties/ernstige schades dient ook de betreffende netbeheerder direct na de melding of constatering te worden geïnformeerd/ingeschakeld (afhankelijk van de situatie).	Wens	Meenemen	

Voor * en ** zie legenda op pagina 7

BEHEER EN MONITORING

Subcategorie	ID	Omschrijving onderwerp	Omschrijving richtlijn	Eis/ Wens*	Prio**	Commentaar
Service-Onderh.-Beheer	BM10	Overige -/niet-urgente storingen	Overige -/niet-urgente storingen, zoals offline, softwarematige issues, en schades die geen gevaarlijke situaties veroorzaken, worden binnen X uur na melding 24/7 opgelost (zowel werk- als weekenddagen). Indien het een storing betreft in het netbeheerdersgedeelte van de laadpaal schakelt de opdrachtnemer de netbeheerder in en bewaakt hij dat de netbeheerder dit binnen maximaal 1 week oplost. Zodra de netbeheerder de storing heeft opgelost is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het inschakelen van de laadpaal. De opdrachtnemer zorgt dat de laadpaal binnen 24 uur, nadat de netbeheerder de storing heeft verholpen, wordt ingeschakeld. De netbeheerderskosten kunnen worden doorbelast aan de opdrachtgever.	Wens	Meenemen	Op basis van het beleid binnen de gemeenten kan op de plaats van de X de waarden worden ingevuld. Voorgestelde waarde is 24 uur.
Service-Onderh.-Beheer	BM11	Reiniging	De laadpaal is vrij van graffiti, schoon en heel conform CROW-beeldkwaliteitsniveau B.	Eis	Meenemen	
Service-Onderh.-Beheer	BM12	Reiniging	Reiniging van de laadpaal vindt plaats binnen X werkdagen na constatering of melding van graffiti of andere verontreinigingen op of aan de laadpaal.	Eis	Meenemen	Op basis van het beleid binnen de gemeenten kan op de plaats van de X de waarden worden ingevuld. Voorgestelde waarde is: 5 werkdagen.
Service-Onderh.-Beheer	BM13	Beheer	De opdrachtnemer beheert de laadlocaties in overleg met de gemeente (belijning en bebording) en brengt de laadlocatie bij afwijkingen binnen 3 werkdagen na melding of detectie in de originele staat.	Wens	Meenemen	
Service-Onderh.-Beheer	BM14	Verzakking of scheefstand	De laadpalen dienen op correcte wijze te worden geplaatst, verzakking of scheefstand mogen niet voorkomen voor een periode van ten minste 10 jaar.	Wens	Meenemen	
Overdracht	BM15	Beschikbaarheid onderdelen	De noodzakelijke onderdelen voor het functioneren van de laadpalen dienen gedurende minimaal 3 jaar na afloop van de overeenkomst (looptijd dienstverlening) leverbaar te zijn.	Eis	Meenemen	

Voor * en ** zie legenda op pagina 7

BEHEER EN MONITORING

Subcategorie	ID	Omschrijving onderwerp	Omschrijving richtlijn	Eis/ Wens*	Prio**	Commentaar
Overdracht	BM16	Overdracht	De opdrachtnemer is verplicht kosteloos actief mee te werken vanaf 1 jaar voor afloop van de overeenkomst aan alles wat noodzakelijk is voor een eventuele overdracht van de laadlocaties en laaddata.	Eis	Meenemen	
Einde Service-Onderh. -Beheer	BM17	Meewerken overdracht	De opdrachtnemer werkt volledig mee aan de overdracht en maakt bij einde van het onderhoudscontract afspraken met de opdrachtgever/nieuwe beheerder rondom het overnemen van de laadpalen (incl. beheer en onderhoud).	Wens	Meenemen	
Einde Service-Onderh. -Beheer	BM18	Beschikbaar stellen laadpalen	De opdrachtnemer stelt haar palen beschikbaar aan de opdrachtgever/nieuwe beheerder voor eventuele tests alvorens de definitieve overname plaatsvindt.	Wens	Meenemen	
Einde Service-Onderh. -Beheer	BM19	Schade	De laadpalen verkeren in fysiek goede staat (geen schade en/of graffiti of andere verontreinigingen) bij aanvang van de overdracht.	Wens	Meenemen	
Einde Service-Onderh. -Beheer	BM20	Kennisoverdracht	Opdrachtnemer geeft na de exploitatietermijn opleiding aan de opdrachtgever/nieuwe beheerder t.b.v. de installatie en het onderhoud.	Wens	Meenemen	
Einde Service-Onderh. -Beheer	BM21	Relevante documenten	Opdrachtnemer levert alle relevante documenten aan noodzakelijk voor het uitvoeren van de overdracht en het beheer en onderhoud van de laadpalen, aan de nieuwe beheerder.	Wens	Meenemen	Documenten zoals foto's, opleverdocumenten, (digitale) tekeningen, certificaten van kwaliteit, keuring of garantie, CE-certificaten, handleidingen, instructieboeken en enig ander document.
Einde Service-Onderh. -Beheer	BM22	Beschikbaarstellen data	De opdrachtnemer stelt alle data t.a.v. gebruik, verbruik, storings-/schadehistorie, uptime, etc. ter beschikking aan de opdrachtgever/nieuwe beheerder.	Wens	Meenemen	

Voor * en ** zie legenda op pagina 7