

1 Funktioner vid användandet

1.1 Det ska vara möjligt för en parkör att omgående på plats upprätta en användarprofil oavsett typ av digital enhet.

1.2 Vid nyregistrering ska parkör erbjudas att välja betalmetod

1.3 Efter upprättande av användarprofil ska parkör kunna administrera sin profil och exempelvis byta betalmetoder, hantera fordon samt ändra sina uppgifter.

1.4 Parkören ska kunna starta och avsluta sin parkering.

1.5 Kostnader och villkor ska på ett tydligt sätt framgå. Det ska vara speciellt tydligt vad som avser taxa och vad som avser tilläggstjänster.

1.6 Debitering ska ske per minut.

1.7 Betalning ska knytas till registreringsnummer och ska fungera för registreringsskyltar upptagna i svenska vägtrafikregister eller i motsvarande utländska register.

1.8 Leverantören ska minst kunna tillhandahålla betalningsmetoderna pdf-faktura samt konto- eller kreditkort.

1.9 Parkören ska erbjudas möjlighet att välja zonkod utifrån GPS-positionering.

1.10 Inga extra avgifter utöver den faktiska parkeringsavgiften ska tas ut i samband med parkeringen.

2. Parkeringsbiljett

2.1 Parkör ska vid påbörjad parkeringssession få information om den aktuella parkeringssessionen genom en parkeringsbiljett. Parkeringsbiljetten kan exempelvis vara utformad som en informationsruta om pågående parkering eller som ett sms.

2.2 Syftet med parkeringsbiljetten är att parkör ska förvissas om villkoren för den parkeringssession som startats. Vid nekat köp ska det tydligt framgå att köpet ej genomförts samt orsak.

2.3 Vid parkeringsbekräftelse ska minst följande framgå:

- Områdeskod
- Registreringsnummer
- Datum och klockslag
- Giltig till (datum och tid)

- Parkeringsavgift inklusive moms
- Kostnader för eventuella övriga avgifter
- Parkeringstid
- Redovisning av företags respektive privatköp
- Information om hur utcheckning sker

2.4 Månadsbiljett/flerdygnsbiljett ska kunna tillhandahållas och vara möjlig att växla mellan olika fordon.

3. Zonindelning och taxor

3.1 Kommunen delger de zonkoder som leverantören ska använda sig av.

3.2 Kommunen har möjlighet att besluta om enhetliga eller förändrade zonkoder eller taxor varpå leverantören ska justera detta inom två veckor eller på överenskommet datum. Samma tidsperiod ska gälla i det fall kommunen introducerar nya parkeringszoner. Möjligheten ska användas restriktivt eftersom det innebär kostnader vid omställning av system och ändring av skyltning.

4. Reklamation från parkör

4.1 Leverantören handlägger, i samråd med kommunen, reklamationer avseende parkörens parkeringsärenden.

4.2 Leverantören står som huvudregel för eventuella ersättningsanspråk från parkör.

5. Skyltning och konsumentupplysning

5.1 Leverantören ska löpande meddela kommunen vilka villkor och tilläggstjänster de erbjuder parkörer. Kommunen har rätt att publicera detta på sin hemsida för att underlätta för parkören.

5.2 Kommunen avser att ta ansvar för att skapa en sammanhållen och tydlig information till parkörer. På det informationsmaterialet kommer samtliga leverantörer som tecknat avtal att få möjlighet att exponera sina varumärken och erbjudanden på likvärdiga villkor. På kommunens del av skylten kommer allmän information att presenteras. Beroende på om det finns gemensamma zonkoder kommer den informationen antingen att vara allmän eller specifik för leverantörerna.

5.3 På leverantörernas del av skyltning kommer placeringen att varieras över tiden i enlighet med separat överenskommelse med samtliga leverantörer. Om överenskommelse ej kan nås beslutas placeringen av kommunen.

5.4 Utformningen och utvecklingen av skyltningen kommer att ske i samråd med leverantörer som tecknat avtal och med beaktande av deras erfarenheter. Det är dock kommunen som har det slutgiltiga avgörandet om det finns olika uppfattningar som inte går att jämka.

5.5 Leverantörerna förväntas att bekosta framtagandet för att ta fram skyltar. Behovet av omskyltning ska samrådaskommunen med befintliga leverantörer innan beslut fattas.

6. Taxor, avgifter och zoner

6.1 Det är kommunfullmäktige i Värnamo kommun som antar taxorna för parkeringsavgifter. Kommunen kan komma att justera taxorna under avtalsperioden och leverantören ska då kostnadsfritt uppdatera taxorna eller erbjuda ett gränssnitt som möjliggör för kommunen att göra nödvändiga justeringar.

6.2 Kommunfullmäktige avgör kring om vissa zoner, dagar där medborgaren vid parkeringstillfället kan stå gratis under en tidsbegränsad tid. Detta ska leverantören kunna genomföra.

7. Kundtjänst och support

7.1 Kundtjänst ska vara bemannad med personal som har mycket god kunskap om tjänsten och som kan förmedla den kunskapen både på svenska och engelska. Alla vanligt förekommande behov och frågor som parkören har ska kunna avhjälpas av supporten.

7.2 Leverantören ska ha en bemannad kundtjänst öppen från minst:

- Vardagar kl. 08.00-17.00
- Dag före helgdag kl. 08.00-15.00
- Övrig tid ska parkören kunna få support via FAQ

7.3 Ärendehantering ska kunna redovisas i form av statistik till kommunen om antal inkomna ärenden, svarstid och vilken typ av ärenden.

7.4 Leverantörens kontaktuppgifter kommer att användas på kommunens hemsida för att allmänheten på ett enkelt sätt ska kunna komma i kontakt med kundtjänst. Kontaktuppgifterna kan även komma att exponeras på andra av kommunen utsedda forum.

8. Kontroll och parkeringsövervakning

8.1 Kommunens parkeringsövervakare ska kunna söka och kontrollera om parkeringsavgift är betald via parkeringsövervakarens mobilenhet/handterminal, oavsett val av mjukvara för parkeringsanmärkningar samt kontrollavgifter.

8.2 Parkeringsövervakaren ska i realtid kunna se alla giltiga parkeringar för aktuell tidpunkt i en sökbar funktion. Det ska vara möjligt att visa detaljer om betald avgift med minst nedan angiven information:

- Fordonets registreringsnummer
- Giltighetstid, från-till
- Taxa • Områdeskod

8.3 Kommunen ska kunna se transaktioner i realtid genom inloggning i ett användarvänligt webverktyg eller liknande. Verktöget ska visa aktuella händelser samt tidigare historik för hela avtalsperioden.

9. Utbildning

9.1 Leverantören ska löpande och kostnadsfritt erbjuda berörd personal hos kommunen utbildning och information som möjliggör en rationell hantering av tjänsterna.

10. Tillgänglighet och drift

10.1 Kravet på gränssnittet är att system och information ska minst finnas på svenska och engelska. Leverantören ska tillhandahålla gränssnitt för digital betalning av parkeringsavgifter genom:

- Mobilapplikation
- SMS
- Talsvar

10.2 Tjänsten ska vara plattformsnöj. I detta innefattas även anpassning till framtida eventuella uppdateringar av plattformarna. Tjänsten ska fungera oavsett vilken teleoperatör (i Sverige) som parkören använder.

10.3 Leverantören ansvarar för drift och underhåll av systemet under hela avtalsperioden. Samtliga tillgängliga uppdateringar av tjänsterna ska vara kostnadsfria för kommunen under hela avtalsperioden.

10.4 I det fall kommunen väljer att införa en så kallad hubb-lösning ska leverantören ansluta sig till denna. Inför införandet av en hubb ska det ske en dialog och ett samråd med befintliga leverantörer. I det fall det introduceras en hubb och denna ägs av en av leverantörerna ska samtliga leverantörer ha tillgång till att hämta samma information.

10.5 Systemen ska vara tillgängliga dygnet runt, alla dagar året runt med tillgänglighet på minst 99% mätt över de senaste sex månaderna. Avbrott i tillgänglighet som inte beror på leverantören och härstammar från ett annat påvisbart led i kedjan ska inte anses påverka tjänstens tillgänglighet.

10.6 Leverantören ansvarar för att se till att deras digitala betallösning motverkar alla former av undantagna betalningar från parkören. Skulle det visa sig att det finns brister i digitala betallösningen, så bär leverantören ansvar för att åtgärda det omgående.

Leverantören ska tillhandahålla dokumentation som styrker kravuppfyllnad vid anmodan