

Bijlage B Programma van Eisen

Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle eisen. Doet zij dit niet dan zal de Inschrijving niet verder beoordeeld worden.

Dit document is opgebouwd aan de hand van de volgende onderdelen:

- A. Algemene eisen
- B. Webshop en bestelproces
- C. Energie bespaaradvies
- D. Producten
- E. Bestel- en levertermijnen
- F. Klantenservice
- G. Communicatie
- H. Commerciële eisen
- I. Contractmanagement
- J. SROI

Voor de definities wordt verwezen naar de offerteaanvraag.

Eis	Algemene eisen
A1	De Opdrachtnemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één vaste contactpersoon (accountmanager) beschikbaar te stellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst. Deze accountmanager dient de Nederlandse taal in woord en geschrift uitstekend te beheersen.
A2	De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van opdrachtgever.
A3	De Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en er dienen klachtenformulieren ter beschikking van de opdrachtgever te zijn op de ingangsdatum van de Overeenkomst. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening, bejegening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. De klachten dienen in het maandelijks overleg besproken te worden met opdrachtgever en maken onderdeel uit van de maandelijks rapportages.
A4	U maakt gebruik van een CRM-systeem dat voldoet aan de AVG.
A5	De verhouding huur en koop dient 4:3 te zijn. VB: als we 14000 woningen verduurzamen zijn 8.000 woningen hiervan huurwoningen en 6.000 koopwoningen.
Eis	Webshop en bestelproces
B1	De webshop moet voldoen aan het beveiligingsniveau BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).
B2	Op de site van de webshop dient een privacyverklaring te staan waarin staat dat het adres en bestelde producten worden gedeeld met de gemeente. Dit ter verantwoording van de RREW subsidie.
B3	Er dient door inschrijver een gebruiksvriendelijke en continue toegankelijke website beschikbaar te worden gesteld waarop inwoners van Nissewaard, zonder bijkomende kosten, kunnen kiezen uit een aanbod van in totaal € 90,- incl. btw per huishouden dat zij kunnen besteden aan de volgende opties: 1. Een energie bespaaradvies met toelichtingsgesprek

	2. Een pakket met kleine energiebesparende materialen
B4	Er moet op postcode en huisnummer niveau aangeboden kunnen worden.
B5	De opdrachtnemer/webshop is aangesloten bij Webshop Keurmerk of Thuiswinkel Waarborg of een gelijkwaardig keurmerk.
B6	Huurders hebben keuze uit minder producten dan kopers. Dit omdat woningcorporaties voor sommige producten al onderhoudscontracten hebben afgesproken.
B7	Bewoners kunnen hun unieke vouchercode maar 1x gebruiken.
B8	Er worden geen verzendkosten gerekend aan de bewoners.
B9	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de webshop bij aanvang van de actie (zo spoedig mogelijk) maar uiterlijk 15 januari 2022 operationeel is .
B10	In de webshop is duidelijk zichtbaar of een product op voorraad is.
B11	In de webshop is duidelijk zichtbaar wat de levertijd is.
B12	Het opnieuw leveren van foutief geleverde, niet werkende of beschadigde producten door de webshop is gratis.
B13	Inwoners kunnen tot 31 mei 2022 hun keuze kenbaar maken middels de webshop.
B14	Het is voor de inwoners mogelijk om meer geld te besteden in de webshop dan de waarde van de voucher. Er dient dan te worden bijbetaald door de inwoner via de webshop.
Eis	Energie bespaaradvies
C1	Het energie bespaaradvies omvat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • Een gesprek voorafgaand aan het energie bespaaradvies • Een toelichtingsgesprek waarin het energie bespaaradvies wordt besproken.
C2	De kosten voor het advies mogen niet meer bedragen dan € 90,-
C3	Het energie bespaaradvies kan volledig digitaal of fysiek plaatsvinden.
C4	Het energie bespaaradvies wordt aan de bewoner opgeleverd in een PDF-rapport. In dit rapport wordt minimaal aandacht besteed aan: <ul style="list-style-type: none"> • Op welke wijze bewoners hun gedrag kunnen aanpassen om energiezuiniger te leven. • Energiezuinig inregelen van de CV.
C5	Binnen twee weken na bestelling wordt een afspraak gemaakt met de bewoner voor het energie bespaaradvies.
Eis	Producten
D1	De opdrachtnemer dient de in bijlage I opgenomen assortiment aan te kunnen bieden
D2	De producten dienen op de Nederlandse markt te zijn toegelaten
D3	De producten hebben een passende levensverwachting
D4	De producten zijn voorzien van een Nederlandse productaanduiding en gebruiksaanwijzing.
D5	Alle producten die met elektriciteit in aanraking komen zijn voorzien van een CE-markering.

D6	Ledverlichting heeft een levensduur van minimaal 15.000 branduren en minimaal 12.500 schakelcycli.
D7	Bij elk product is duidelijke productinformatie en specificaties voorhanden in de webshop.
D8	De producten dienen bij aanvang (15 januari 2022) tot uiterlijk 31 mei 2022, of zoveel eerder als het moment waarop het totaal te besteden bedrag/aantal huishoudens bereikt is beschikbaar te zijn.
D9	De prijzen van de producten dienen marktconform en transparant te zijn.
Eis	Klantenservice
E1	Foutief geleverde of beschadigde producten moeten binnen 14 dagen worden hersteld.
E2	De klantenservice van de webshop is op de hoogte van deze actie en staat bewoners adequaat te woord.
E3	Bij bewoners is bekend hoe zij de klantenservice kunnen bereiken.
E4	De medewerkers van de klantenservice zijn voldoende kundig om vragen rondom producten en de toepassing ervan te beantwoorden en klachten snel en adequaat op te lossen.
E5	Indien er vragen worden gesteld die buiten de scope van deze opdracht vallen verwijst de klantenservice deze bewoners door naar de gemeente of Duurzaam Bouwloket (afhankelijk van de inhoud van de vraag).
E6	De Klantenservice is op werkdagen bereikbaar van 08.00 tot 17.00 uur.
E7	Schriftelijke / mondelinge vragen en klachten worden binnen 24 uur in behandeling genomen. De klant ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.
E8	Klachten worden binnen 14 dagen inhoudelijk behandeld en opgelost. Het wekelijks aantal binnenkomende klachten wordt gerapporteerd t.o.v. het aantal zendingen. Dit kan eveneens opgenomen worden in het live-dashboard
E9	De klantenservice levert tweewekelijks een rapport van alle contactmomenten en de inhoud hiervan.
Eis	Bestel- en levertermijnen
F1	Binnen twee weken na bestelling wordt het energiebespaarpakket geleverd of is een afspraak gemaakt met de bewoner voor een adviesgesprek.
F2	Er dient een leveringsbetrouwbaarheid van 98% (op tijd en volledig) te zijn.
F3	Bij verzending van het energiebespaarpakket ontvangt de inwoner een track & trace code.
Eis	Communicatie
G1	De communicatie-activiteiten zullen intern in een directe opdracht worden uitgezet door de gemeente zelf. Deze communicatie activiteiten staan uiteraard in dienst van de uitvoering van deze aanbestedingsopdracht.
G2	Eventuele communicatie-activiteiten vanuit de Opdrachtnemer dienen altijd in afstemming met de Opdrachtgever plaats te vinden.
G3	Aanbestedende dienst heeft zeggenschap over communicatiemiddelen en de content die worden toegevoegd aan verzending.

Eis	Commerciële eisen
H1	De gehanteerde tarieven zijn in euro's, incl. btw.
H2	Alleen de kosten die worden genoemd in de offerte komen gedurende de duur van de overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere kosten kunnen alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de gemeente Nissewaard.
H3	Het totaalbedrag van uw offerte is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, transport en andere kosten.
Eis	Contractmanagement
I1	De opdrachtnemer wordt middels een API aangesloten op het live dashboard van Duurzaam Bouwloket. Onderstaande zaken moeten gemonitord worden: <ul style="list-style-type: none"> • Het totaal aantal verzilverde vouchers. • Lijst van ingeleverde vouchers met daaraan gekoppeld de postcode en het huisnummer en per voucher de besteldatum, de verzenddatum, de afleverdatum en een overzicht van de bestelde producten en of het een huur- of koopwoning betreft. • Lijst van geconstateerde mismatches met daaraan gekoppeld de gebruikte voucher en de reden van mismatch. • De totaal verzilverde/nog beschikbare orderwaarde. • Omzet analyse van de (meest) gekochte producten en/of productgroepen.
I2	De opdrachtnemer zorgt voor een tweewekelijks voortgangsoverleg
I3	De Opdrachtnemer doet binnen 1 week na het contractoverleg verslaglegging van het contractoverleg bestaande uit: een samenvatting van het overleg, een actielijst en een afsprakenlijst
Eis	SROI
J1	Voor deze opdracht dient ten minste 3% van de opdrachtwaarde exclusief btw ingezet te worden ten behoeve van social return. Het percentage wordt aan de hand van de inschrijving uitgedrukt in een geldbedrag (3% social return x inschrijfsom) Zie bijlage E