

Bijlage 3 Programma van Eisen elektriciteit

Hieronder treft u de eisen die gesteld worden aan uw organisatie en aan de te verrichten Levering. Het niet voldoen aan een van de eisen leidt automatisch tot uitsluiting van uw organisatie aan deze aanbestedingsprocedure. Zoals beschreven in hoofdstuk 7.1 van de Uitnodiging tot Inschrijving geeft u middels het indienen van een Inschrijving een akkoord op het Programma van Eisen.

| Nummer | |
|--------|---|
| 1. | <p>Kwaliteitseisen Levering</p> <p>Inschrijver dient te garanderen dat de Levering van elektriciteit in overeenstemming is met de verplichtingen voortvloeiende uit de Elektriciteitswet en alle overige op basis daarvan vastgestelde wet- en regelgeving.</p> <p>De Inschrijver dient in staat te zijn de Levering van elektriciteit op het openbare Elektriciteitsnet ten behoeve van de Aansluitingen van de Aanbestedende Dienst te verzorgen inclusief bijbehorende diensten.</p> <p>De Levering van elektriciteit betreft een integrale Levering op continue basis. Deelleveringen of afschakelbare Leveringen zijn derhalve uitgesloten.</p> <p>Voor zover toepasselijk dient de Levering tevens in overeenstemming te geschieden met de geldende regelgeving, zowel nationaal als Europees, inzake grensoverschrijdende Leveringen.</p> |
| 2. | <p>Programmaverantwoordelijkheid</p> <p>De Inschrijver dient op datum van ontvangst van de Inschrijvingen en gedurende de Contractperiode te beschikken over volledige erkenning van Programmaverantwoordelijkheid in het kader van de Elektriciteitswet. Tevens dient Inschrijver ter zake van de Levering voor zijn rekening en risico de zogenaamde Programmaverantwoordelijkheid te dragen.</p> <p>De Aanbestedende Dienst is in beginsel Nominatieverantwoordelijk, maar stelt dat zij deze verantwoordelijkheid zal overdragen naar de Inschrijver.</p> <p>De Inschrijver draagt alle handelsrisico's die gepaard gaan met de Levering van elektriciteit, waaronder begrepen (maar niet uitsluitend) de risico's vanwege importbeperkende maatregelen en grensoverschrijdend transport.</p> |
| 3. | <p>Prijsmethodiek</p> <p>Inschrijver dient de Leveringen te prijzen op basis van een vaste toeslag (en/of afslag) op de gepubliceerde ICE Endex Settlement CAL (kalenderjaar) notering van 17.00 h.</p> <p>De Leveringsprijzen worden, per periode en naar rato van de gefixeerde volumepercentages/prijzen, als volgt berekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Hoogtarief: gemiddelde Peak prijs + profielpremie Peak [€/MWh]; o Laagtariief: gemiddelde Off Peak prijs + profielpremie Off Peak [€/MWh]; o Enkeltariief: 0,65*Hoogtarief + 0,35*Laagtariief [€/MWh]. |



| | |
|------------------|---|
| | <p>De hieruit resulterende Leveringsprijzen Hoogtarief en Laagtariet zijn van toepassing op de volumes zoals gerealiseerd tijdens de Hoogtarief en Laagtariet uren.</p> <p>Waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none">• gemiddelde Peak respectievelijk Off Peak prijs: wordt bepaald door het gewogen gemiddelde van de fixaties (prijskliks) zoals in het Inkoopprotocol omschreven;• profielpremie Peak, profielpremie Off Peak: de vaste opslag/afslag, deze mag verschillend zijn voor Hoogtarief en Laagtariet. <p>De toeslagen zijn vast gedurende de gestanddoeningstermijn tot en met de dag van definitieve gunning door Aanbestedende Dienst en vervolgens gedurende de gehele Contractperiode.</p> <p>Inschrijver hanteert geen vastrecht bedragen.</p> <p><u>Terug levering</u></p> <p>Op een aantal locaties vindt terug Levering van elektriciteit plaats ten gevolge van opwek door middel van onder andere SDI, WKK en zon-PV. De uit deze opwekking aan het net terug geleverde energie dient als volgt te worden verrekend.</p> <p>Het teruglevervolume dient te worden verrekend tegen de profielgewogen uurprijs op basis van de Day Ahead EPEX(APX) markt, gesplitst in Peak en Off Peak, en verminderd met een administratieve fee van uitgedrukt in €/MWh.</p> <p>Uitgangspunt hierin is dat u voor de teruglevering van de locaties met zonopwek een administratieve fee in kunt schrijven. Daarnaast schrijft u met een 2^e administratieve fee in voor de overige opweklocaties namelijk de SDI en WKK's. Deze 2 verschillende administratieve fees staan ook met de relevante volumes apart van elkaar opgenomen in Bijlage 4.</p> <p>De Leveringsprijzen zijn inclusief Programmaverantwoordelijkheid, kosten voor onbalans, Certificaten van Oorsprong, emissierechten en administratiekosten.</p> <p>De Leveringsprijzen zijn exclusief:</p> <ul style="list-style-type: none">• belastingen (btw, Energiebelasting, ODE, en eventuele andere toekomstige belastingheffingen);• kosten voor transport van de Elektrische Energie, daaronder begrepen, doch niet uitsluitend, kosten voor de aansluiting, systeemkosten, huur en onderhoudsgelden voor de aansluiting. |
| <p>4.</p> | <p>Inkoopprotocol</p> <p>Vanaf de eerste handelsdag na definitieve gunning, tot en met de 15e kalenderdag van de maand vóór aanvang van de fysieke Levering van de desbetreffende periode, krijgt Aanbestedende Dienst tijdens handelsdagen de gelegenheid om voor die periode het overeengekomen inkoopvolume op basis van deelpercentages in te kopen. Alle prijskliks worden uitgevoerd door de Aanbestedende Dienst op basis van CAL notering e/o Kwartaal e/o Maand. Hiertoe zal er een protocol opgesteld worden.</p> <p>Het totale Contractvolume, per leveringsjaar, zal in minimaal 4 en maximaal 10 prijskliks worden gefixeerd. Aanbestedende Dienst kan voor ieder klikmoment gebruik maken van één van de volgende mogelijkheden om prijsklik(s) uit te voeren:</p> |



| | |
|-----------|---|
| | <p><u>Mogelijkheid 1</u></p> <p>Inschrijver voorziet Aanbestedende Dienst, dagelijks op werkdagen of binnen één uur na aanvraag door Aanbestedende Dienst, van een marktconforme OTC-prijs (handelsprijs) voor Peak en Off Peak, voor de aangevraagde deelpercentages en leveringsjaar (-jaren). Na afgifte, per email, heeft Aanbestedende Dienst een responstijd van tenminste 30 minuten om het prijsvoorstel schriftelijk (per email) te aanvaarden.</p> <p><u>Mogelijkheid 2</u></p> <p>Als alternatief heeft Aanbestedende Dienst de mogelijkheid om te klikken op de “End of Day settlement” prijs voor de “ICE Endex Dutch Power Base Load”, “ICE Endex Dutch Power Peak Load (8-20)” en de synthetisch daarvan afgeleide “Off Peak Load”, zoals gepubliceerd om circa 17.00 uur op www.theice.com. Dit voor zowel CAL notering e/o Kwartaal e/o Maand. Aanbestedende Dienst heeft daartoe, op iedere handelsdag, tot 15.00 uur (voorafgaand aan publicatie) de mogelijkheid om opdracht te verstrekken tot uitvoering van een of meerdere kliks. Het maximale klikpercentage per handelsdag mag beperkt worden tot 25% van het Contractvolume per leveringsjaar.</p> <p>Indien Aanbestedende Dienst ervoor kiest een klik bewust niet uit te voeren, zal Leverancier de prijs voor niet geklikte volumes voor een specifieke maand, oftewel het verschil tussen de gecontracteerde maandvolumes en het middels kliks vastgelegde volume voor die maand, berekenen aan de hand van de uitkomst van de gemiddelde APX Day Ahead prijs van die maand zoals die genoteerd is op de APX website (www.apxgroup.com).</p> |
| 5. | <p>Leveranciersswitch</p> <ol style="list-style-type: none">1. De Aanbestedende Dienst levert uiterlijk 1 november voorafgaand aan het eerste leveringsjaar de definitieve overzichten van alle Aansluitingen aan de Inschrijver met daarin de aansluitadressen, de EANcodes en eventueel aanvullende informatie.2. De Aanbestedende Dienst geeft de Inschrijver opdracht tot het uitvoeren van al datgene dat nodig is voor het uitvoeren van de benodigde leveranciersswitch. De Inschrijver verklaart deze opdracht te aanvaarden.3. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het goed monitoren van het verloop van het switchproces en is volledig aansprakelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit het niet tijdig aanvragen van de leveranciersswitch of niet juist reageren op het betreffende berichten verkeer van de Netbeheerder bij het uitvoeren van de benodigde switch.4. De Inschrijver controleert tijdig vóór het indienen van de switchverzoeken de EAN-gegevens van de Aansluitingen van de Aanbestedende Dienst bij de Netbeheerder(s) en treedt bij het constateren van omissies tijdig, uiterlijk 1 december voorafgaand aan het eerste leveringsjaar, in overleg met de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst ter oplossing van de geconstateerde omissie.5. Binnen veertien (14) kalenderdagen na de beoogde switchdatum zal de Inschrijver aan de Aanbestedende Dienst een switchrapportage aanleveren. |
| 6. | <p>Mutaties Aansluitingen</p> <p>Gedurende de leveringsperiode kunnen (administratieve) wijzigingen optreden in de Aansluitingen van de Aanbestedende Dienst. Zo kunnen er Aansluitingen t.n.v. Aanbestedende Dienst vervallen en</p> |



| | |
|-----------|---|
| | <p>bijkomen, bijvoorbeeld als gevolg van sloop respectievelijk nieuwbouw of bij vervreemding respectievelijk aankoop van panden.</p> <p>Het dient mogelijk te zijn om binnen de overeengekomen bandbreedte van het Contractvolume per leveringsjaar, gedurende de Contractperiode nieuwe Aansluitingen toe te voegen of bestaande Aansluitingen te verwijderen.</p> <p>Indien Inschrijver bereid is om EAN('s) van HHNK uit het portfolio te halen t.b.v. flexsturing pilots, zal het gesommeerde volume dat uit mag treden onder deze noemer vallen onder de mutatiebandbreedte. Tevens dient de verrekening voor levering aan deze uittredende EAN's onder de noemer flexsturing plaats te vinden 1op1 o.b.v. de onbalans markt. Indien Inschrijver het niet mogelijk/wenselijk acht om o.b.v. flexsturing uittredende EAN's te beleveren en te factureren o.b.v. onbalansmarkt, dient Inschrijver bereid te zijn deze betreffende EAN's middels uithuizen door een derde partij uit te laten voeren.</p> <p>De Inschrijver garandeert dat in bovengenoemde situaties de Aanbestedende Dienst verzekerd is van het tijdig – binnen vijftien (15) werkdagen na aanvraag – verwerken van een switch, in- en/ of uithuizing. Dit geldt alleen indien de Aanbestedende Dienst de daartoe benodigde informatie juist, volledig en tijdig heeft aangeleverd.</p> |
| 7. | <p>Bandbreedte op geprognosticeerd volume</p> <p>Het daadwerkelijk afgenomen – geaggregeerde – volume mag, getotaliseerd op jaarbasis, afwijken van het geprognosticeerde volume op jaarbasis (Contractvolume), binnen een bandbreedte van 80% - 120% voor de Aanbestedende Dienst.</p> <p>De verrekening van eventueel volume buiten deze bandbreedte vindt plaats, per leveringsjaar, conform onderstaande methodiek.</p> <p>Indien Aanbestedende Dienst meer dan 120% van het Contractvolume afneemt, brengt Leverancier de overeengekomen contractprijs in rekening over 120% van het Contractvolume. Voor het afwijkende volume boven de 120% wordt de gemiddelde APX-prijs (gesplitst in Peak/Off Peak) over het betreffende leveringsjaar doorberekend, vermeerderd met een opslag van 0,50 €/MWh.</p> <p>Indien Aanbestedende Dienst minder dan 80% van het Contractvolume afneemt, brengt Leverancier de overeengekomen contractprijs in rekening als zijnde afgenomen 80%. Voor het te weinig afgenomen volume onder de 80% van het jaarvolume, ontvangt Aanbestedende Dienst de gemiddelde APX-prijs (gesplitst in Peak/Off Peak) over het betreffende leveringsjaar, verminderd met een afslag van 0,50 €/MWh.</p> <p>De minimale eis voor volumebandbreedte betreft 80-120%. Daarnaast is het voor Inschrijver mogelijk om meer flexibiliteit aan te bieden, hiertoe is in de inschrijfstaat ruimte opgenomen om aan te geven bij kwalitatieve gunningscriteria. Deze eventuele verruiming van de bandbreedte levert Inschrijver een extra waardering op.</p> <p>Mocht Aanbestedende Dienst voorafgaand aan leveringsjaar verwachten dat t.b.v. leveringsjaar haar elektriciteitsaansluitingen substantieel minder zullen verbruiken, zal Aanbestedende Dienst Inschrijver z.s.m. voorzien van de voorhanden zijnde informatie. Aanbestedende Dienst gaat er tenslotte vanuit</p> |



| | |
|-----------|--|
| | <p>dat indien het klikpercentage van het betreffende leveringsjaar lager ligt dan het nieuwe prognosevolume, Aanbestedende Dienst en Inschrijver het betreffende toekomstige contractvolume in wederzijds overleg kunnen verlagen. Inschrijver zal hiertoe aan Aanbestedende Dienst geen aanvullende kosten of hercalculatie van gecontracteerde opslagen in rekening brengen. Zodra voorgaand scenario optreedt en het klikpercentage wel hoger ligt dan het beoogde nieuwe prognosevolume, dan treedt eis 8 uit deze PvE in werking.</p> |
| 8. | <p>Rebuy / Resell</p> <p>Indien de afwijking van de afname van ten opzichte van het geprognosticeerde volume de vermelde bandbreedte te buiten gaat of dreigt te gaan heeft de Aanbestedende Dienst, uiterlijk op 1 december voorafgaand aan ieder leveringsjaar, één maal het recht van “rebuy” of “resell”, conform de hierna omschreven procedure.</p> <p><u>Rebuy</u></p> <p>Gedurende de Contractperiode heeft de Aanbestedende Dienst het recht om volume bij te kopen (rebuy). De prijs voor het additioneel aan te kopen volume komt op dezelfde wijze tot stand als de prijs voor het initieel aangekochte volume.</p> <p><u>Resell</u></p> <p>Gedurende de Contractperiode heeft de Aanbestedende Dienst het recht om volume te verkopen (resell), of, indien en voor zover de prijs nog niet geheel is gefixeerd, het Contractvolume benedenwaarts bij te stellen.</p> <ul style="list-style-type: none">• Voor nog niet gefixeerd (“geklikt”) volume geldt géén prijsverrekening maar wordt het reeds geklikte volumepercentage naar rato bijgesteld.• Voor verkoop van reeds gefixeerd volume geldt dat dit wordt verkocht tegen de “End of Day” Settlement prijs, onderscheiden naar Peak en Off Peak, en verminderd met een afslag /handling fee van 0,50 €/MWh. <p>Het positieve of negatieve resultaat van de resell zal in overleg tussen Aanbestedende Dienst en Leverancier eenmalig worden verrekend of omgeslagen op de tarieven.</p> <p>Aanbestedende dienst zal de rebuy/resell optie niet voor speculatieve of arbitrage doeleinden inzetten en, indien zij hiervan gebruik wil maken, hiervoor een nadere onderbouwing overleggen.</p> |
| 9. | <p>Garanties van Oorsprong</p> <p>De Aanbestedende Dienst wenst een opslag voor Duurzame elektriciteit inclusief benodigde GVO's op basis van 100% NL Wind en/of NL Zon, deze dienen opgewekt te zijn in hetzelfde jaar waar de GVO's voor aangekocht en afgeboekt worden.</p> <p>De Aanbestedende Dienst stelt Inschrijver aan als handelaar bij CertiQ ten behoeve van de opgewekte GVO's voortkomend uit eigen opweklocaties. Op deze manier krijgt Inschrijver automatisch de GVO's toegewezen en kunnen deze meegenomen worden in het afboekproces op de eindgebruikersrekening van de Aanbestedende Dienst bij CertiQ.</p> <ul style="list-style-type: none">- Bij een mogelijk overschot van aantallen GVO's zal Inschrijver het overschot niet afboeken op haar of end user account van AD maar zal dit overschot in de markt verkopen tegen een |



| | |
|------------|---|
| | <p>marktconform tarief. Mocht deze transactie tot een verliespost voor Inschrijver leiden dan is inschrijver gerechtigd om het prijsverschil (inschrijfprijs -/- dan geldende marktprijs) over het surplus (gecontracteerd aantal+20% minus gerealiseerd aantal) te verdisconteren. Mocht deze transactie leiden tot een winstpost dient Inschrijver de revenuen hiervan o.b.v. 50/50 te delen met AD. Hierbij geldt ook dat de dan geldende marktprijs getoetst moet kunnen worden door AD en marktconformiteit dient te tonen.</p> <ul style="list-style-type: none">- Bij een mogelijk tekort aan GVO's in de praktijk t.o.v. de gegeven prognose zal Inschrijver AD voorzien van de benodigde GVO's tegen de ingeschreven kosten. <p>Hierdoor is ook de noodzaak van CVO's conform Full Disclosure niet meer aanwezig en zullen deze dan ook niet door Leverancier gekocht noch doorbelast hoeven te worden.</p> |
| 10. | <p>Facturatieproces</p> <p>Algemeen, frequentie</p> <p>Inschrijver dient ten behoeve van Profiel Aansluitingen, welke niet zijn voorzien van slimme meters, kwartaallijks op basis van <u>voorschotnota's</u> (per factuur cluster op verzamelnota niveau) te factureren. Kwartaalvoorschotfacturen dienen in de eerste week van betreffende kwartaal verstuurd te worden.</p> <p>Grootverbruik locaties, Profiel Aansluitingen voorzien van slimme meters en openbare verlichting dienen maandelijks, op achteraf basis en uiterlijk per einde van de maand volgend op de leveringsmaand, te worden gefactureerd op basis van gerealiseerd verbruik (gevalideerde verbruiken). De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.</p> <p>De voorschotbedragen worden jaarlijks, op basis van valide en verifieerbare informatie en rekening houdend met de juiste tarieven en staffels voor energiebelasting en ODE (inclusief verrekening van heffingskorting), vooraf vastgesteld en gelden voor een geheel kalenderjaar.</p> <p>Financiële verplichtingen betreffende het (regionaal) transport van elektriciteit, voortkomend uit de Overeenkomsten met de Netbeheerders worden voor Kleinverbruik (zijnde niet artikel 1) verrekend via het zogenaamde leveranciersmodel.</p> <p>De facturen worden elektronisch (PDF en Excel/CSV/UBL/XML) ter beschikking gesteld. Desgewenst en op aangeven van de Aanbestedende Dienst wordt door Inschrijver gefactureerd op basis van verzamelfacturen. Verzamelfacturen bevatten naast factuurnummer en budgetnummer een specificatie van –minimaal- de onderstaand vermelde componenten.</p> <p>Afrekening</p> <p>De eindafrekening, op basis van geregistreerde en/of door de Netbeheerder(s) gevalideerde verbruiken (Hoogtarief en Laagtariet), wordt uiterlijk binnen één (1) maand, nadat de Netbeheerder(s) de verbruiksinformatie heeft verstrekt aan de Inschrijver, verstuurd.</p> <p>Indien van toepassing zal in de eindafrekening een verrekening plaatsvinden van de voorschotkosten van de Profiel aansluitingen op basis van de door de Netbeheerder vastgestelde jaarverbruiken.</p> <p>Belastingen</p> |



De Energiebelasting en ODE wordt door Inschrijver steeds verrekend/gefactureerd conform de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Het voordeel ten gevolge van eventuele clustering dient rechtstreeks aan de Aanbestedende Dienst toe te komen en dient direct verrekend te worden bij de periodieke facturatie. De Aanbestedende Dienst geeft voor aanvang levering aan tot welk EB cluster een aansluiting eventueel behoort.

Indeling en opbouw factuur

Facturen dienen verzamelfacturen te zijn waarbij een door de Aanbestedende Dienst gewenste onderverdeling in factuurstromen mogelijk is (GV/KV/ debiteur/cluster).

Binnen een verzamelfactuur dienen Aansluitingen gegroepeerd te zijn en gesorteerd op aansluitadres volgens een door de Aanbestedende Dienst gewenste indeling (debiteur/cluster).

De Inschrijver vermeldt minimaal op de factuur:

Algemeen:

- o Debiteur
- o Eancode aansluiting
- o Connectie omschrijving aansluiting
- o Adres aansluiting
- o Postcode aansluiting
- o Plaats aansluiting
- o EB-code / cluster code waartoe aansluiting behoort
- o Verbruik Hoogtarief
- o Verbruik Laagtariet
- o Kosten Hoogtarief en kosten btw Hoogtarief
- o Kosten Laagtariet en kosten btw Laagtariet
- o Kosten Energiebelasting en ODE en kosten btw voor Energiebelasting en ODE
- o (Kleinverbruik facturatie) Netwerk- en metering kosten en btw voor netwerk- en metering

Financieel:

- o Factuur-/ordernummer
- o Budgetnummer of soortgelijk kenmerk (In overleg tussen de Aanbestedende Dienst en Inschrijver)

De facturen dienen te bestaan uit een voorblad met daarop per aansluiting het totaalbedrag en het btw bedrag, waarna verbruik en opbouw bedrag worden gespecificeerd in de vervolgbladen.

De informatie op de vervolgbladen zal bestaan uit:

- Daadwerkelijke verbruiken van de telemetrisch bemeterde en slim bemeterde Aansluitingen; Voorschot verbruiken van de niet slim bemeterde Profielaansluitingen
- EAN en unieke referentie per aansluiting.



| | |
|------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- De in rekening gebrachte bedragen dienen altijd per aansluiting gespecificeerd te worden incl. btw.- Tevens dient in de specificatie duidelijk te worden weergegeven wat het aandeel Energiebelasting en ODE is per aansluiting cq complexbepaling. <p>Afrekening / Creditfacturen</p> <p>Voor Kleinverbruik Aansluitingen mogen op de afrekennota géén toekomstige voorschotten worden verrekend, dit dient via gescheiden facturen plaats te vinden. Het is de Inschrijver niet toegestaan om in geval van eventuele creditfacturen deze te verrekenen met debet facturen. Credit facturen dienen binnen de overeengekomen termijn van 30 dagen na factuurdatum uitbetaald te worden op een door de Aanbestedende Dienst opgegeven bankrekening onder vermelding van betalingskenmerken van de desbetreffende creditfactuur.</p> <p>Controle</p> <p>De Aanbestedende Dienst is te allen tijde gerechtigd om de juistheid van de facturen en de leveringsgegevens van de Inschrijver door een onafhankelijke instantie te laten controleren met betrekking tot de Levering van elektriciteit door de Inschrijver. De Aanbestedende Dienst zal eerst zelf een onderzoek moeten doen op eigen kosten. Als er dan nog verschillen van inzicht blijven zullen de Aanbestedende Dienst en Inschrijver in overleg treden over de kosten voor het onderzoek.</p> <p>Indien onredelijkheid of onjuistheid door de Aanbestedende Dienst wordt aangetoond vindt correctie plaats in onderling overleg en overeenstemming.</p> <p>Inschrijver geeft kosteloos en volledige medewerking aan de Aanbestedende Dienst wanneer deze besluit energienota's door Derden te laten controleren/verwerken. Dit inclusief de digitale toezending van d(i)e nota's aan eventuele Derden.</p> <p>Betaling en zekerheden</p> <p>Niet-betaling van het betwiste gedeelte van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van gefactureerde prestaties geeft de Inschrijver niet het recht de Levering en diensten op te schorten c.q. te beëindigen. Indien de Aanbestedende Dienst de juistheid van een factuur in zijn geheel of gedeeltelijk betwist wordt de reden binnen de betaaltermijn van de factuur aan Inschrijver aangegeven.</p> <p>Gezien het huidige betalingsgedrag en de financiële zekerheid van de Aanbestedende Dienst zal door Inschrijver geen vooruitbetaling, borgsom of enig ander vorm van zekerheidstelling worden geëist.</p> <p>Facturering van het verbruik van de Aansluitingen zal plaatsvinden op basis van de gezamenlijk vastgestelde bronlijst die zal worden vastgesteld bij het ingaan van de Overeenkomst. De bronlijst is, met inachtnaam van tussentijdse mutaties, altijd leidend inzake de facturering.</p> |
| 11. | Aanspreekpunt |



| | |
|------------|--|
| | <p>Gedurende de Contractperiode stelt de Inschrijver een operationeel team aan dat direct klantcontact heeft en fungeert als direct aanspreekpunt voor de Aanbestedende Dienst.</p> |
| 12. | <p>Communicatie en overleg</p> <p>Operationele processen kunnen individueel voor de Aanbestedende Dienst met de Inschrijver worden afgestemd.</p> <p>Voorafgaand aan aanvang Contractperiode zal de operationeel verantwoordelijke manager van Inschrijver met de Aanbestedende Dienst de inrichting van de facturatie afstemmen en zorg dragen voor het juist inrichten van het facturatieproces binnen zijn organisatie. Evaluatie van het facturatieproces vindt ten minste plaats na kwartaal 1 van het eerste leveringsjaar of indien door omstandigheden noodzakelijk op frequente basis. Inschrijver zal zich maximaal ertoe inspannen om het facturatieproces naar wens van de Aanbestedende Dienst en foutloos te laten verlopen en verplicht zich om fouten in dit proces binnen 1 maand na melding te herstellen.</p> |
| 13. | <p>Klachtenprocedure / aftersales / helpdesk</p> <p>Een klacht over niet nagekomen afspraken dan wel onjuist geleverde diensten dient zowel telefonisch (mondeling) als per email (schriftelijk) aan de Inschrijver te kunnen worden geuit.</p> <p>De klachtenprocedure dient ervoor te zorgen dat de klachten van de Aanbestedende Dienst (tijdig) worden gesignaleerd en, voor zover mogelijk, worden opgelost. De klachtenprocedure moet duidelijkheid scheppen voor de Inschrijver en de Aanbestedende Dienst.</p> <p>Het operationele team van de Inschrijver is aanspreekpunt voor klachten, aanvragen etc. en kan bereikt worden via een vast e-mail adres en één rechtstreeks telefoonnummer. Het is niet toegestaan de Aanbestedende Dienst door te verwijzen naar 0800/0900 nummers.</p> |
| 14. | <p>Uitgangspunten klachtenprocedure / aftersales / helpdesk:</p> <p>Het operationele team en de verantwoordelijke manager zullen bij spoedzaken (bijvoorbeeld switch, in- en/ of uithuizing) binnen één (1) werkdag contact opnemen met de Aanbestedende Dienst. Het operationele team van de Inschrijver moet de rol van klachtontvanger kunnen vervullen.</p> <p>De klacht moet vertrouwelijk behandeld worden.</p> <p>Van iedere ontvangen klacht, schriftelijk dan wel mondeling, dient binnen één (1) werkdag na melding een ontvangstbevestiging toegezonden te worden met daarin een duidelijke uiteenzetting van de ontvangen klacht.</p> <p>Ontvangen klachten dienen binnen (vijf) 5 werkdagen te zijn opgelost. Wanneer dit niet mogelijk is dient een duidelijke en redelijke tijdsplanning overlegd te worden waaruit blijkt binnen welke termijn de betreffende klacht opgelost kan worden.</p> <p>Degene die de klacht heeft gemeld dient tweewekelijks geïnformeerd te worden over de stand van zaken betreffende het oplossen van de klacht.</p> |
| 15. | <p>Managementinformatie</p> <p>Leverancier stelt aan Afnemer een portaal beschikbaar in waarin informatie over aansluitregister, verbruik-/ meetwaarden en facturen te raadplegen en te downloaden is.</p> |



| | |
|------------|---|
| | <p>Na afloop van elk kalenderjaar, of zoveel eerder ingevolge de wens van de Aanbestedende Dienst, verstrekt de Inschrijver een volledige rapportage. Het overzicht geeft tenminste de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none">- Rapportage(s) m.b.t. switch;- Overzicht van EANcodes en aansluitadressen;- Elektriciteitsafname, -teruglevering en laatst bekende jaarverbruiken;- Gefactureerde bedragen; onderverdeeld naar "commodity", landelijk transport en belastingen per EAN;- Meetdata Grootverbruik Telemetrie Aansluitingen (15 minuten waarden).- 2-maal per jaar(juli en november) verbruiksinfo en analyse op te leveren met een inspanningsverplichting t.b.v. verschillen inzichtelijk maken tussen realisatie en prognose/contractvolumes. <p>De rapportages dienen uiterlijk binnen twee (2) maanden na verstrijken van de verslagperiode verstrekt te worden. Tevens moet het mogelijk zijn om buiten de vaste verstrekingsdata bovenstaande informatie binnen tien (10) werkdagen te kunnen leveren. De gevraagde informatie dient digitaal in een Excel-bestand aangeleverd te worden. Op verzoek van de Aanbestedende Dienst kan de inhoud van de managementrapportages kosteloos worden gewijzigd dan wel uitgebreid. Eventuele wijzigingen/uitbreiding vinden plaats in onderling overleg met de Inschrijver.</p> |
| 16. | <p>Inbesteding</p> <p>De Aanbestedende Dienst dient gerechtigd te zijn om, na vergelijking met het inbestedingsaanbod met de inschrijvingen, ook aan Verbonden partij te kunnen gunnen. Ten tijde van de uiterste datum indienen inschrijving(en) ontvangen we ook het inbestedingsaanbod van Verbonden partij. Na een (voorlopige) gunning en publicatie hiervan zal voor alle partijen de stand still periode in acht worden genomen alvorens een overeenkomst zal worden gesloten. Indien aan Verbonden partij gegund kan worden zal de Europese aanbestedingsprocedure worden ingetrokken en stopgezet.</p> |