

PROGRAMMA VAN EISEN
ENERGIEMANAGEMENTSYSTEEM (EMS)
GEMEENTE UTRECHT

Hoofdstuk 1 Inleiding

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht Energiemanagementsysteem worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen die worden gesteld aan de opdracht, zoals beschreven in dit document.

De volgende algemene eisen worden gesteld aan het EMS, de implementatie en de gebruiksvriendelijkheid van het EMS:

Nummer	EIS
1.1	Het EMS en de documentatie voor de gebruikers is in de Nederlandse taal vormgegeven.
1.2	Vanuit iedere weergave van het EMS kan altijd terug genavigeerd worden naar het startscherm.
1.3	In het EMS wordt bijgehouden en is inzichtelijk welke Gebruiker wanneer welke mutaties heeft doorgevoerd (toevoegingen, verwijderingen, goedkeuringen en aanpassingen).
1.4	Het EMS bevat een zoekfunctie waarmee alle parameters op zowel meter-, object-, als afdelingsniveau zijn op te zoeken. De zoekfunctie geeft ook resultaten die voldoen aan een gedeeltelijke invoer van een veld.
1.5	De zoekfunctie kan vanuit iedere schermweergave direct benaderd worden.
1.6	De opdracht (EMS) en de dienstverlening van Opdrachtnemer is van toepassing op alle bestaande en nieuwe aansluitingen van Opdrachtgever.
1.7	Alle documentatie behorend bij het EMS is volledig, accuraat en begrijpelijk voor Opdrachtgever.
1.8	Wanneer er een (systeem)fout optreedt toont het EMS een begrijpelijke foutmelding met vervolgacties aan de gebruiker. Bij een foutlogging hoort aanwezig te zijn: gebruikersnaam, datum, tijd, processtap, procesovergang en opmerkingen.
1.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uploaden van alle aansluitgegevens en beschikbare historische meetdata uit het huidige EMS-systeem naar het nieuwe EMS-systeem. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van een databestand met alle aansluitgegevens uit het huidige EMS-systeem en voor het aanleveren van de historische meetdata.
1.10	Opdrachtnemer is in de implementatiefase 2 werkdagen (16 uur) beschikbaar voor het geven van demonstraties en instructies over het gebruik van het EMS aan de gebruikers bij Opdrachtgever.

Hoofdstuk 2 Gebruikersbeheer

Aan het gebruikersbeheer worden de volgende eisen gesteld:

Nummer	EIS
2.1	Opdrachtgever (i.e. de beheerder, zie 2.11) kan zelf accounts toevoegen en verwijderen in het EMS.
2.2	Per account wordt geregistreerd en is voor beheerder zichtbaar: <ul style="list-style-type: none">- Emailadres;- Naamgegevens (voor- en achternaam);- Status (actief, non-actief);- Tot wanneer deze actief is;- Wanneer het account voor het laatst actief is geweest in EMS;- Welke rol is toegekend (zie 2.11)- Welke autorisatie is toegekend (zie 2.10)
2.3	Bij het aanmaken van een nieuw account genereert het EMS een initieel veilig wachtwoord. Gebruiker wordt bij de eerste keer inloggen gedwongen om een eigen wachtwoord te kiezen.
2.4	Bij het aanmaken van een nieuw account worden accountgegevens, indien beheerder dit heeft aangegeven, per email verstuurd naar het emailadres gekoppeld aan dit nieuwe account. Het wachtwoord wordt in een separate mail zonder accountgegevens verstuurd.
2.5	Indien Gebruiker het wachtwoord is vergeten kan Gebruiker via het EMS een nieuw wachtwoord opvragen wat aan het aan Gebruiker gekoppelde email-adres wordt gestuurd of Gebruiker ontvangt per mail een instructie om een nieuw wachtwoord in te stellen.
2.6	Na een in te stellen periode van non-activiteit van een account, wordt deze automatisch op inactief gezet.
2.7	Gebruiker kan zelf zijn wachtwoord aanpassen indien gewenst en persoonlijke instellingen inzien en wijzigen.
2.8	Aan Gebruiker kan een rol toegekend worden die aangeeft welke functies Gebruiker kan uitvoeren in het EMS.
2.9	Aan Gebruiker kan een autorisatie toegekend worden. De autorisatie van Gebruiker geeft de scope aan van wat Gebruiker mag zien en/of wijzigen (afhankelijk van de toegekende rol). Dit geldt voor alle functies in het EMS.
2.10	De autorisatie kan op vijf niveaus ingesteld worden: één op organisatieniveau (Gemeente Utrecht), één of meerdere op afdelingsniveau, één of meerdere op subafdelingsniveau, één of meerdere op objectniveau, één of meerdere op meterniveau.
2.11	Het EMS biedt de mogelijkheid om rollen toe te kennen aan een Gebruiker. Het gaat daarbij minimaal om de volgende soort rollen, waarbij de exacte benaming van de rol mag afwijken: <ul style="list-style-type: none">- Basis: het kunnen opzoeken en weergeven van Aansluitingen en het uitdraaien/downloaden van standaard rapportages, tabellen en grafieken.- Basis+: zelfde als basis met de mogelijkheid om wijzigingen op meterniveau te kunnen doorvoeren en rapportages aan te maken- Beheerder: zelfde als basis+ met de mogelijkheid voor gebruikersbeheer. Deze rol heeft toegang tot alle functionaliteiten in het EMS, kan rollen toekennen aan andere gebruikers en data-imports zien en bewerken;

Hoofdstuk 3 Aansluitingenbeheer

Aan het aansluitingenbeheer worden de volgende eisen gesteld:

Nummer	EIS
3.1	Het EMS biedt de mogelijkheid tot het invoeren en monitoren van elektriciteits-, gas-, warmte- en wateraansluitingen.
3.2	Aansluitingen zijn gekoppeld aan vijf niveaus: Organisatie, Afdeling, Sub-afdeling, Object en Meter. Deze organisatieniveaus zijn zichtbaar bij de weergave van een aansluiting op meterniveau.
3.3	Op Organisatieniveau is één invoerveld zichtbaar met een vaste keuze (Gemeente Utrecht)
3.4	Op Afdelingsniveau is één invoerveld zichtbaar, met een keuzemenu met de door Opdrachtgever te definiëren afdelingen. De beheerder heeft de mogelijkheid om afdelingsnamen te wijzigen of afdelingen toe te voegen. Een naamswijziging van het veld werkt automatisch door in het gehele EMS.
3.5	Op Sub-afdelingsniveau is één invoerveld zichtbaar, met een keuzemenu met de door Opdrachtgever te definiëren Sub-afdelingen. De beheerder heeft de mogelijkheid om sub-afdelingsnamen te wijzigen of toe te voegen. Een naamswijziging van het veld werkt automatisch door in het gehele EMS.
3.6	Op objectniveau kunnen tenminste de volgende gegevens worden geregistreerd: <ul style="list-style-type: none">- Naam van het object (vrij veld, maximaal 50 karakters)- Straatnaam, huisnummer, postcode en woonplaats- BAG-id (bij voorkeur via een automatische BAG-koppeling, niet noodzakelijk)- Bouwjaar- Vloeroppervlakte (m²)- Type vloeroppervlakte (keuze uit lijst BVO, NVO, VVO, GO)- Energielabel
3.7	Op meterniveau kunnen tenminste de volgende gegevens worden geregistreerd: <i>Adresgegevens aansluiting</i> <ul style="list-style-type: none">- EAN Code (of alternatief uniek identificatienummer indien er geen EAN code van toepassing is)- Aansluitadres, huisnummer, toevoeging, postcode en woonplaats- GPS-positie (latitude en longitude)- Product (keuzemenu met keuze uit: elektriciteit, gas, water, warmte) <i>Leverancier</i> <ul style="list-style-type: none">- Naam leverancier- Start- en einddatum levering (inhuis/ uithuisdatum)- Status van de aansluiting (keuzemenu met keuze uit: Actief, gesloopt, beëindigd, inhuisen, uithuisen, in aanleg). Dit is een door de beheerder in te vullen veld.- Verblijfsfunctie (keuze uit: Ja/ Nee)- Blokverwarming (keuze uit: Ja/ Nee) – alleen bij gas- Complexbepaling (keuzemenu met keuze uit door Opdrachtgever te bepalen belastingclusters zoals Openbare Verlichting, VRI en Pomp- en rioalgemalen (met onderverdeling in meerdere overdrachtspunten)- Standaardjaarverbruik – in te vullen door beheerder- Profielcategorie <i>Netbeheerder/ meetbedrijf</i> <ul style="list-style-type: none">- Omschrijving van de meter/ aansluiting (vrij veld, maximaal 50 karakters)- Meternummer

	<ul style="list-style-type: none"> - Type meter: slim, niet slim, onbemeterd, sommatiemeter, BPM, omvormer. - Type aansluiting (keuzemenu met keuze uit: GV/ KV/ Art 123, onbekend) - Aanduiding: hoofd – of submeter - Aanduiding: verbruik of opwekking (te bepalen door beheerder) - Naam netbeheerder (keuzemenu met keuze uit alle netbeheerders) - Naam meetbedrijf (keuzemenu met keuze uit alle meetbedrijven) - Aansluitcapaciteit - Gecontracteerd vermogen - Statusbericht meetdata (OK of foutmelding) – in te vullen door <u>Opdrachtnemer</u> <p><i>Overig</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal vier vrij in te vullen velden (max. 50 karakters per veld) met informatie over bijvoorbeeld facturatie (verplichtingensnummer, grootboekrekening, kostenplaats etc.) <p>De beheerder heeft de mogelijkheid om in de diverse keuzemenu's velden te wijzigen of toe te voegen. Er is geen sprake van een automatische koppeling met het Centraal Aansluitregister.</p>
3.8	<p>Op zowel objectniveau als op meterniveau kunnen tenminste de volgende type bijlagen gekoppeld worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afbeeldingen in gangbare bestandsformaten - PDF-documenten <p>Gekoppelde bestanden worden bij de weergave van een object of meter op overzichtelijke wijze getoond op volgorde van datum dat de bestanden zijn toegevoegd.</p>
3.9	<p>Op zowel objectniveau als op meterniveau worden in geval van beschikbare GPS-coördinaten het object/ meter getoond op een landkaart en/ of in Google streetview.</p>
3.10	<p>Meters of objecten worden primair weergegeven in een lijstweergave en/of secundair in een kaartweergave. Vanuit de lijstweergave en vanuit de kaartweergave kan een Aansluiting of Locatie geopend worden zodat meer informatie over meters of objecten getoond wordt.</p>
3.11	<p>Bij het weergeven van een object wordt weergegeven welke meters aan dit object zijn gekoppeld. Vanuit deze weergave kunnen deze meters geopend worden zodat meer informatie over meters getoond wordt.</p>
3.12	<p>Bij het weergeven van een meter wordt weergegeven welk object aan deze meter is gekoppeld. Vanuit deze weergave kan dit object geopend worden zodat meer informatie over het object getoond wordt.</p>
3.13	<p>Van alle aansluitingen, of van een selectie van Aansluitingen op basis van een filter (Afdeling, Sub-afdeling, Object), kunnen alle geregistreerde gegevens worden gedownload in een Excel en/ of CSV-bestand.</p>
3.14	<p>Mutaties van aansluitingen worden NIET automatisch door het EMS aan de betreffende leverancier doorgegeven. Er is geen sprake van een actief work-flow proces richting de leverancier(s).</p>

Hoofdstuk 4 Energiemonitoring

Aan de Energiemonitoring worden de volgende eisen gesteld.

4.1 Datacollectie en datakwaliteit

Nummer	EIS
4.1	Opdrachtnemer dient van alle groot en -kleinverbruik aansluitingen (bestaand en nieuw) opgenomen in het EMS zonder tussenkomst van de gemeente de meetdata te collecteren. Het opnemen van een aansluiting in het EMS door de gemeente triggert bij Opdrachtnemer een actie om de betreffende meetdata op te halen.
4.2	Data van alle bestaande en nieuwe aansluitingen in het Grootverbruik segment, Bruto Productiemeters en Warmtemeters worden via een Application Programming Interface (API) door het EMS automatisch opgehaald bij het meetbedrijf waarmee Opdrachtgever een overeenkomst heeft. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer indien noodzakelijk voorzien van een machtiging.
4.3	Voor de wateraansluitingen zijn nog geen meetdata beschikbaar. Het EMS biedt de mogelijkheid om meterstanden in te vullen per meter.
4.4	Met behulp van de API's toont het EMS tenminste uiterlijk om 06.00 uur van een bepaalde dag de meest actuele data van de daaraan voorafgaande dag.
4.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de definitieve finetuning rond de datacollectie via de API's met het meetbedrijf na definitieve gunning van de opdracht. Opdrachtgever garandeert dat de verschillende API's voldoen aan de gangbare definities in de markt.
4.6	Energieverbruiken en, indien van toepassing, energie teruglevering en Bruto productie worden dusdanig geregistreerd dat er geen data verloren gaat of verbruiken dubbel geregistreerd worden door overgang van winter- naar zomertijd of andersom (het uur tijdsverschil wordt niet overschreven).
4.7	Het EMS controleert dagelijks per aansluiting in het grootverbruik segment of de meetdata wordt ontvangen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het contact met het meetbedrijf indien de meetdata niet volledig of kennelijk onjuist zijn.
4.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het collecteren van de beschikbare data van alle bestaande en nieuwe aansluitingen in het Kleinverbruik segment die voorzien zijn van een slimme meter. Opdrachtnemer beschikt daartoe over een erkenning als onafhankelijke dienstenaanbieder (ODA) of maakt daarvoor gebruik van een erkende ODA. Opdrachtnemer neemt tevens de daarvoor benodigde mandaatregistratie voor zijn rekening.
4.9	Opdrachtnemer rapporteert over de status van het ontvangen van meetdata voor aansluitingen in het Kleinverbruik segment via het registratieveld 'Statusbericht meetdata', zoals opgenomen in eis 3.7 onder <i>Netbeheerder/ Meetbedrijf</i> .
4.10	Opdrachtnemer vraagt als ODA of via haar ODA-partij dagelijks verbruiksdata op van Aansluitingen in het Kleinverbruik segment met een slimme meter voor ieder minimaal interval (kwartier/uur) tot en met de voorgaande dag. Deze data wordt verwerkt als levering en/ of teruglevering per interval bij de betreffende Aansluitingen.
4.11	Opdrachtnemer vraagt als ODA-partij of via haar ODA-partij maandelijks de maandstanden van de vier registers (kwadranten) op (levering hoog/laag, terug levering hoog/laag) van Aansluitingen in het Kleinverbruik segment met een slimme meter op en registreert deze maandstanden bij de betreffende Aansluitingen.
4.12	Het EMS controleert uiterlijk iedere 10 ^e werkdag na afloop van een maand per aansluiting in het kleinverbruik segment die voorzien zijn van een slimme meter of er meetdata wordt ontvangen en of deze meetdata kennelijk onjuist is. Het resultaat van deze controle wordt maandelijks gerapporteerd aan Opdrachtgever.

	<u>Opdrachtgever</u> is verantwoordelijk voor het contact met de netbeheerder indien er geen meetdata beschikbaar zijn of de data duidelijk onjuist zijn.
4.13	Het EMS biedt de mogelijkheid om voor bestaande en nieuwe aansluitingen in het Kleinverbruiksegment die niet voorzien zijn van een slimme meter of onbemeten zijn een handmatig opgenomen meterstand te vermelden.
4.14	Data van bestaande en nieuwe aansluiting die voorzien zijn van zonnepanelen in het Grootverbruik segment zonder Brutoproductiemeter worden via een API opgehaald via de omvormer. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer machtigen om namens hem de data via deze API op te halen. Binnen deze opdracht vallen in ieder geval API's met omvormers van Solaredge, SMA en Huawei. In onderling overleg is het type omvormers verder uit te breiden, waarbij de data-uitwisseling via een vergelijkbare API zal plaatsvinden.
4.15	Per Aansluiting worden energieverbruiken en, indien van toepassing, energie terug levering en Bruto productie gescheiden van elkaar geregistreerd.
4.16	De bepalingen in eis 4.14 zijn tevens van toepassing op bestaande en nieuwe aansluitingen in het Kleinverbruik segment.
4.17	Een CSV- of Excel bestand met lijst van standaard jaarverbruiken per EAN code voor een bepaald jaar kan worden geïmporteerd zodat bij de betreffende Aansluitingen de bijhorende standaard jaarverbruiken worden geregistreerd.

4.2 Analyses, grafieken en rapportages

Nummer	EIS
4.18	Bij het uitvoeren van een analyse op verbruik, vermogen of profiel kan een gebruiker een periode opgeven die bestaat uit: <ul style="list-style-type: none"> - Begindatum en tijdstip - Einddatum en tijdstip Daarnaast geeft gebruiker een interval op voor de initiële weergave van resultaten (kwartier, uur, dag, week, maand, jaar)
4.19	De weergave van de analyses kan na de initiële weergave dynamisch worden aangepast, te weten periode vooruit of achteruit en/of een ander interval (na wijziging periode of interval wordt de analyse bijgewerkt).
4.20	Per aansluiting (meter) of combinatie van aansluitingen (m.u.v. de wateraansluitingen) is het mogelijk om de volgende analyses te maken en grafieken te tonen gebaseerd op kwartier/ uurwaarden/ meterstanden: <ul style="list-style-type: none"> - Verbruiksgrafiek op jaarbasis - Verbruiksgrafiek op maandbasis - Verbruiksgrafiek op weekbasis inclusief weekprofiel met analyse per dag van de week op intervalwaarde nauwkeurig - Verbruiksgrafiek op dagbasis - Puntenwolkanalyse (X,Y-grafiek met verbruik en buitentemperatuur op intervalwaarde nauwkeurig van een heel jaar) - Blindverbruik (alleen bij GV-aansluitingen elektriciteit) - Grafiek met verbruik versus contractvermogen (kW max) De analyse bevat de mogelijkheid om werkdagen of weekenddagen uit te sluiten. De analyse bevat de mogelijkheid om één of meerdere dagen uit te sluiten.
4.21	Voor de wateraansluitingen is een verbruiksanalyse mogelijk op basis van de ingevulde meterstanden. Dit geldt tevens voor alle aansluitingen zonder slimme meter.

4.22	Bij de verbruiksanalyses is het mogelijk om de verbruiken van de aansluiting (meter en objectniveau) binnen de opgegeven periode te vergelijken met de verbruiken van dezelfde aansluiting op een eerdere datum en tijdstip.
4.23	Grafieken dienen logisch gepresenteerd te worden, waarbij iedere periode (bijv . dag) een andere kleur heeft.
4.24	Bij aansluitingen met zonnepanelen dient de analyse/ grafiek minimaal de volgende onderdelen te tonen: - Levering - Teruglevering - Opwek - Netto verbruik Waarbij geldt: Levering + Opwekking -/- Teruglevering = Netto verbruik Bij het tonen van de grafiek moet het mogelijk zijn om onderdelen uit te zetten (niet te tonen). Dit mag ook een aparte grafiek zijn.
4.25	Totaalverbruiken kunnen naar keuze van een gebruiker weergegeven worden onderverdeeld per Object, Sub-afdeling en Afdeling
4.26	Alle meetdata en intervalwaarden kunnen in tabelvorm worden geëxporteerd naar een Excel of CSV-bestand.
4.27	Alle grafieken kunnen eenvoudig worden geëxporteerd naar een PDF-bestand of ander gangbaar bestandsformat voor afbeeldingen.
4.28	De verbruiksdata en aansluiting gegevens kunnen via webservices en/ of een API onttrokken worden per Aansluiting of groep van Aansluitingen uit het EMS.

Hoofdstuk 5 Factuurcontrole

Aan de Factuurcontrole worden de volgende eisen gesteld.

5.1 Algemeen

Nummer	EIS
5.1	De factuurcontrole door Opdrachtnemer heeft geen invloed op de daadwerkelijke betaling van de facturen door Opdrachtgever. Dit betreft een volledig gescheiden proces.

5.2 Water en warmte

Nummer	EIS
5.2	Voor de water- en warmteaansluitingen wordt door Opdrachtnemer geen factuurcontrole uitgevoerd.
5.3	Per ingangsdatum van de overeenkomst is er sprake van PDF-facturen vanuit de water- of warmteleverancier. Deze facturen kunnen per meter/ aansluiting worden opgeslagen in het EMS met een functie voor het openen van de bron bestanden en een doorklikfunctie naar detailniveau/productniveau.

5.3 Elektriciteit en gas

Nummer	EIS
5.4	De energiefacturen die worden aangeleverd door de huidige leveranciers Greenchoice en Gazprom en netbeheerder Stedin dienen inzichtelijk te worden gemaakt door Opdrachtnemer in het EMS. Dit dient automatisch te gebeuren zonder tussenkomst van de gemeente.
5.5	Alle facturen worden aangeleverd conform de standaard energie e-Factuur (https://energie-efactuur.nl). Het EMS is in staat om deze facturen te ontvangen. Deze facturen worden per meter/ aansluiting opgeslagen. Vanuit de weergave van de meter kan eenvoudig doorgedrukt worden naar alle facturen gekoppeld aan deze meter. In het factuuroverzicht wordt per factuurnummer weergegeven: -factuurdatum -factuurperiode -kosten incl/ex BTW -leverancier Door op de betreffende factuur te klikken dient deze op productniveau inzichtelijk te zijn: d.w.z. alle producten op de aangeleverde factuur worden weergegeven.
5.6	Opdrachtnemer maakt per maand inzichtelijk of voor alle grootverbruiksaansluitingen een leveringsfactuur is ontvangen. Opdrachtgever kan hiervan op ieder moment een rapportage uitdraaien vanuit het EMS.
5.7	Opdrachtnemer controleert/ maakt inzichtelijk of voor alle grootverbruiksaansluitingen de juiste leveringsprijzen (piek/ dal/ enkel bij elektriciteit) zijn gehanteerd door de leveranciers. Opdrachtgever ontvangt daarover maandelijks een rapportage. De verantwoordelijkheid voor het oplossen van geconstateerde fouten ligt bij Opdrachtgever.

5.8	Opdrachtnemer maakt per maand inzichtelijk of voor alle grootverbruiksaansluitingen een factuur van de regionale netbeheerder is ontvangen. Opdrachtgever kan hiervan op ieder moment een rapportage uitdraaien vanuit het EMS.
5.9	In het EMS worden voor alle grootverbruiksaansluitingen per aansluiting/ meter alle factuurproducten afkomstig van de e-factuur van de leveranciers en de netbeheerder inzichtelijk gemaakt.
5.10	Binnen twee maanden na afloop van een kalenderjaar controleert Opdrachtnemer of de Energiebelasting en ODE voor alle grootverbruiksaansluitingen op de correcte wijze in rekening is gebracht door de leveranciers. Opdrachtgever ontvangt daarover een rapportage. De verantwoordelijkheid voor het oplossen van geconstateerde fouten ligt bij Opdrachtgever.
5.11	Opdrachtnemer maakt per maand inzichtelijk of voor alle kleinverbruiksaansluitingen (met en zonder slimme meter) een factuur (voorschot of werkelijk verbruik) is ontvangen. Opdrachtgever kan hiervan op ieder moment een rapportage uitdraaien vanuit het EMS.
5.12	Voor alle kleinverbruiksaansluitingen met een slimme meter die op werkelijk verbruik worden afgerekend controleert Opdrachtnemer of de juiste leveringsprijzen zijn gehanteerd door de leveranciers. Voor alle andere kleinverbruiksaansluitingen hoeft deze controle op juistheid niet maandelijks te worden uitgevoerd. Opdrachtgever ontvangt maandelijks een rapportage over de uitgevoerde controle. De verantwoordelijkheid voor het oplossen van geconstateerde fouten ligt bij Opdrachtgever.
5.13	Binnen twee maanden na afloop van een kalenderjaar controleert Opdrachtnemer door middel van een steekproef of de Energiebelasting (alleen voor gas), ODE en de netwerkkosten voor alle kleinverbruiksaansluitingen op de correcte wijze in rekening zijn gebracht door de leveranciers. De samenstelling van de steekproef zal door Opdrachtgever worden bepaald en zal maximaal 20 gasaansluitingen en 50 elektriciteitsaansluitingen bevatten. Er vindt door Opdrachtnemer geen controle plaats op de juistheid van de Energiebelasting bij elektriciteit. Opdrachtgever ontvangt een rapportage over de uitgevoerde controle. De verantwoordelijkheid voor het oplossen van geconstateerde fouten ligt bij Opdrachtgever.

Hoofdstuk 6 Service level agreement – dienstverlening

Nummer	EIS
6.1	Opdrachtgever beschikt over een Nederlandstalige servicedesk voor functionele- en technische vragen van Opdrachtgever. De servicedesk is zowel telefonisch als per mail bereikbaar op werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur.
6.2	Gepland onderhoud aan het EMS wordt minimaal 2 weken vooraf gemeld aan Opdrachtgever.
6.3	Het EMS moeten tenminste 6 maanden blijven werken als de expiratedatum van de licenties en/of het onderhoudscontract is verlopen.
6.4	Met uitzondering van gepland onderhoud moet het EMS 24x7 beschikbaar kunnen zijn. Opdrachtgever beschikt over een 24/7 servicedesk voor het melden van storingen / incidenten. Responstijd bij telefonisch aangemelde incidenten is maximaal 1 uur binnen servicedesk tijden. Oplostijd voor incidenten/storingen is 3 kalenderdagen (72 uur na melding)
6.5	Het EMS ondersteunt nieuwere versies van software voordat de huidige versies end-of-life zijn.
6.6	Het EMS is niet langer dan strikt noodzakelijk afhankelijk van software waarvan het bekend is dat deze onveilig zijn of instabiel is.
6.7	Het maximaal dataverlies van het EMS bedraagt 1 werkdag.
6.8	Als een fout optreedt zorgt het systeem voor het ordelijk afsluiten en vrijgeven van de gebruikte bronnen.
6.9	Systeemonderbreking leidt niet tot aantasting van data-integriteit.
6.10	Het EMS, inclusief data (de totaaloplossing), kan als geheel consistent veilig worden gesteld middels een back-up.
6.11	Het EMS voorziet in een 'roll-back' in het geval van falen en herstartbaarheid van de transacties na een systeemherstel.
6.12	Het EMS moet blijven werken wanneer het kwetsbaarheidsscans en penetratietesten ondergaat.
6.13	Opdrachtnemer waarborgt dat bij beëindiging van de overeenkomst de gegevens van en over Opdrachtgever, met behoud van hun onderlinge structuur, direct beschikbaar kunnen worden gesteld in een (open) format dat leesbaar en bruikbaar is voor Opdrachtgever.
6.14	Bij voorlopige gunning dient u uw SLA beschikbaar te stellen ter verificatie. Wanneer uw SLA niet voldoet aan onderhavig Programma van Eisen wordt uw inschrijving alsnog ongeldig verklaard.

Hoofdstuk 7 Eisen aan SROI

Nummer	EIS
7.1	Opdrachtnemer conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5 %.

Hoofdstuk 8 Juridische eisen

Nummer	EIS
8.1	U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de GIBIT voorwaarden. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische

	voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
8.2	U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept) overeenkomst. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed
8.3	Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
8.4	Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd
8.5	Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
8.6	U realiseert zich dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente Utrecht als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
8.7	Alle data blijft eigendom van Opdrachtgever en mag zonder toestemming niet aan derden worden verstrekt. Daarnaast wordt de data niet gebruikt om benchmarks met andere klanten van Opdrachtnemer uit te voeren. Enkel interne benchmarks binnen Opdrachtgever zijn mogelijk. Op verzoek aan Opdrachtgever kunnen de data beschikbaar worden gesteld.
8.8	Na afloop van de overeenkomst worden alle data kosteloos beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. Vervolgens worden de data na opdracht of toestemming van Opdrachtgever vernietigd door Opdrachtnemer.
8.9	Opdrachtnemer waarborgt dat bij beëindiging van de dienstverlening geen gegevens van Opdrachtgever achterblijven bij Opdrachtnemer, zijn onderaannemers of door hem ingeschakelde derde partijen
8.10	U voldoet aan 'Aansluitvoorwaarden SAAS Applicaties Stadsbedrijven gemeente Utrecht', zoals bijgevoegd onder Bijlage 7
8.11	Opdrachtnemer garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de overeenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies: <ul style="list-style-type: none"> • inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105); • inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111); • inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182); inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98). De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.

Hoofdstuk 9 Commerciële eisen & Indexering

Nummer	EIS
9.1	U voert de dienstverlening uit conform het door u opgegeven all-in totaal jaarbedrag. Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten. Dit totaalbedrag dient u te vermelden in TenderNed.
9.2	Eén maal per jaar mag u uw tarieven waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 januari 2024.
9.3	<p>Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand: $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$</p> <p>Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd: CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100 Periode: jaarindex.</p> <p>Voor de indexcijfers geldt: Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1</p> <p>Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 20px;"><p>Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 januari 2024 geldt:</p><p>Indexcijfer oud = Index 2022 = 100,8</p><p>Indexcijfer nieuw = Index 2023 = 103,1</p><p>Indexeringspercentage = $(103,1 - 100,8) / 100,8 * 100 = 2,28\%$</p></div>

Hoofdstuk 10: Facturering

10.1	U mailt facturen in PDF naar het algemene factuuradres van de Opdrachtgever: factuur@utrecht.nl
10.2	Op elke factuur vermeldt u tenminste: <ul style="list-style-type: none">- Een factuurnummer;- Het verplichtingnummer van de bestelling verstrekt door Opdrachtgever;- Factuurdatum;- Eenduidige omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten;- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;- Het Kamer van Koophandelnummer van uw onderneming;- Het bankrekeningnummer;- Het btw-nummer van uw onderneming;- Indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code.
10.3	Betaling van de factuur door Opdrachtgever vindt plaats binnen dertig (30) dagen nadat de factuur is ontvangen.

10.4	In geval van een creditfactuur vermeldt u het factuurnummer en het verplichtingnummer van de corresponderende debetfactuur
------	--

Hoofdstuk 11 Algemeen

11.1	De publicatie met bijbehorende aanbestedingsstukken is geen opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.
11.2	Aan uw inschrijving zijn voor de gemeente geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
11.3	De gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele schaden zijn voor uw eigen risico.
11.4	U gaat ermee akkoord dat de gemeente zich het recht voorbehoudt, in het geval u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, na de voorlopige gunning alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
11.5	De persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via Tendered (www.tendered.nl) is bevoegd is om uw onderneming te vertegenwoordigen.
11.6	U geeft het e-mailadres en het telefoonnummer van de persoon, die namens uw onderneming bevoegd is de overeenkomst digitaal te ondertekenen, tijdens het verificatiegesprek door aan de gemeente. Daarbij bent u zelf verantwoordelijk voor de juistheid van deze gegevens en de bevoegdheid van de persoon die de overeenkomst digitaal ondertekent.
11.7	De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, gebeurt in de Nederlandse taal.
11.8	Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
11.9	U bent bekend en gaat akkoord met de door de gemeente gehanteerde beoordelingsmethodiek.
11.10	Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen.
11.11	Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 90 dagen na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.
11.12	U gaat er mee akkoord dat u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, verlengt tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.

11.13	Alle door uw onderneming overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. De gemeente behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.
-------	--