

Bijlage 4 Programma van eisen

In deze paragraaf zijn de Eisen van Opdrachtgever geformuleerd c.q. gespecificeerd die in de Inschrijving beschreven en toegelicht moeten worden conform het gestelde format.

Een Eis dient beantwoord te worden met "ja" of "nee", waarmee wordt aangegeven of de Inschrijver wel of niet aan de eis voldoet. Niets invullen bij een Eis wordt door Opdrachtgever aangemerkt als 'nee'.

1	Algemeen
1.1	Inschrijver verklaart bij de uitvoering van de opdracht zich volledig en zonder voorbehoud te conformeren aan de Eisen en zijn antwoord op de Wensen zoals verwoord in dit Beschrijvend document en de overige aanbestedingsdocumenten.
1.2	Inschrijver verklaart dat zijn Inschrijving is gebaseerd op de informatie uit alle hoofdstukken en bijlagen uit het Beschrijvend document. Inschrijver verklaart tevens dat de verkregen informatie voldoende is om een Inschrijving uit te brengen en deze gedurende de contractperiode gestand te doen.
1.3	Het is voor de Gemeente belangrijk dat de kwaliteit van dienstverlening gedurende de contractperiode constant blijft. De Opdrachtnemer mag tijdens de contractperiode niet zonder toestemming van de Gemeente van Onderaannemer wisselen. De Gemeente zal gevraagde toestemming om een andere Onderaannemer in te schakelen niet lichtvaardig onthouden.
2	Uitvoering dienstverlening
2.1	Opdrachtnemer werkt aan de hand van de Opdrachtoomschrijving beschreven in paragraaf 1.1.2 van het beschrijvend document.
2.2	Aangeboden maatregelen en adviezen op bouwkundige componenten komen overeen met minimaal niveau drie van de landelijke isolatiestandaard. Indien dit niet mogelijk is dient de opdrachtnemer gemotiveerd voor te leggen aan de Opdrachtgever
2.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er geen bouwfysische problemen ontstaan (o.a. vocht en schimmel) door het gegeven advies en de door de uitvoerder uit te voeren maatregelen.
2.4	Opdrachtnemer houdt toezicht op de kwaliteit van de materialen en de uitvoering van de aannemers of installateurs.
2.5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er bij de maatregelen dat materialen met een hoge milieu impact niet gebruikt worden. Opdrachtnemer doet een voorstel voor de te gebruiken materialen welke goedgekeurd dient te worden door de Opdrachtgever.
2.6	Opdrachtnemer zorgt dat er tijdens het advies / woningopname met de woningeigenaar mee gedacht wordt over logische verduurzamingsmaatregelen, ook als die niet op dat moment in de inkoopactie worden aangeboden.
2.7	Opdrachtnemer is in het bezit van alle vergunningen, die nodig zijn voor het uitvoeren van de in het beschrijvend document genoemde activiteiten.
2.8	Opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn (zowel per telefoon als per email) op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur.
2.9	Opdrachtnemer moet beleid van de gemeente zoals de transitievisie warmte meenemen in haar adviezen en andere contact momenten met de bewoners zoals bij de klantenservice. De informatie wordt aangeleverd door de gemeente Amsterdam.
2.10	Opdrachtnemer dient voorstellen in, voor de werkzaamheden in paragraaf 1.1.2 van het beschrijvend document en maakt deze definitief in overleg met Opdrachtgever.
3	Personeel opdrachtnemer
3.1	Personeel van de Opdrachtnemer dat belast is met de uitvoering van werkzaamheden voor de Gemeente Amsterdam dient voldoende gekwalificeerd

	en klantgericht te zijn. Daarnaast dienen de voor Opdrachtgever werkzame medewerkers: • Te allen tijde bekend met de Gedragscode Gemeente Amsterdam; • Bekend te zijn met de Gemeente Amsterdam als organisatie; • Over goede kennis van de Nederlandse en Engelse taal (mondeling en schriftelijk) te beschikken; Opdrachtnemer verwachtte een dedicated team/Contactpersoon voor de werkzaamheden voor Opdrachtgever.
3.2	De opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon en een vervanger bij diens afwezigheid beschikbaar voor de overkoepelende beheerder van opdrachtgever, in verband met eventuele vragen over bestellingen en leveringen en facturering.
3.3	Opdrachtnemer borgt dat de adviseur die (in opdracht van opdrachtnemer of aannemer/installateur) de woningeigenaar adviseert of de woningopname doet, kennis heeft over alle gangbare vormen en typen van isolatie, ventilatie, duurzame warmtetechnieken, zonnepanelen, overige energie(besparende) maatregelen en het aardgasvrij maken van woningen in het algemeen en gezond en veilig wonen.
3.4	Indien Opdrachtgever van oordeel is dat de betrokken medewerker niet voldoet voor de opdracht dan vervangt Opdrachtnemer hem/haar, in goed overleg met Opdrachtgever, uiterlijk binnen 3 werkdagen door een andere medewerker van minimaal hetzelfde niveau, zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht.
3.5	In geval van stagnatie in de dienstverlening bijvoorbeeld als gevolg van ziekte of andere afwezigheid van de betrokken medewerker, regelt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie werkdagen, vervanging door een andere medewerker van minimaal hetzelfde niveau en zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht.
4	Planning
4.1	De opdrachtnemer dient de eerste collectieve actie te kunnen uitvoeren twee maanden na ingang van de overeenkomst
4.2	De planning is definitief na goedkeuring van de Opdrachtgever. Indien gewenst kunnen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg gedurende de looptijd van de planning de planning in gezamenlijkheid wijzigen.
5	Opdrachtverlening onder raamovereenkomst
5.1	De Opdrachtnemer wordt gevraagd bij het gunningscriterium prijs een begroting op te stellen voor het eerste jaar van de opdracht. Daarnaast wordt een globale begroting gevraagd voor de daar op volgende jaren. De Opdrachtnemer dient voor de opvolgende jaren uiterlijk op 1 november voorafgaand aan het begrotingsjaar een voorstel aan te leveren bij de Opdrachtgever. Deze Begroting dient te worden gebaseerd op de prijzen en tarieven die in de Inschrijving zijn opgenomen en in de Raamovereenkomst worden vastgelegd.
5.2	In het jaarplan dienen de volgende onderwerpen gespecificeerd te worden: • de Beoogde werkzaamheden; • De kosten per werkzaamheden (tijdsbesteding in uren en eventueel materieel); • Eventuele randvoorwaarden; • Planning; • Beoogde eindproduct/resultaat.
5.3	Na een akkoord van Opdrachtgever op het jaarplan kan Inschrijver overgaan tot uitvoering van de opdracht.
5.4	Opdrachtgever gaat ervan uit dat het aantal ingeschatte uren, zoals opgenomen in de offerte niet wordt overschreden, behoudens uitzonderlijke

	omstandigheden. Indien er sprake is van uitzonderlijke omstandigheden dient Opdrachtnemer Opdrachtgever vooraf toestemming te vragen voor een eventuele uitbreiding van de gemaakte kosten, waarbij deze uitbreiding gespecificeerd en onderbouwd wordt.
5.5	Na goedkeuring van het jaarplan spreken Opdrachtnemer en Opdrachtgever op basis van dit jaarplan KPI's af voor de werkzaamheden. Indien de Opdrachtnemer het in gezamenlijkheid vooraf bepaalde doel niet haalt zal na rato worden betaald. Bijvoorbeeld: Opdrachtnemer verwacht 50.000 woningeneigenaren te benaderen en begroot hiervoor € 20.000 voor het organiseren van de bewonersavonden en andere ondersteunende werkzaamheden. Als er vervolgens slechts 45.000 woningeigenaren worden benaderd dan kan er naar rato € 18.000 worden gefactureerd op deze post. Tenzij er middels degelijke onderbouwing met Opdrachtgever wordt afgestemd waarom de begrote kosten toch gemaakt zijn.
6	Selectie aanbieders maatregelen.
6.1	Opdrachtnemer voert per uit te voeren maatregel minimaal jaarlijks de selectie van aanbieders. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: • De opdrachtnemer dient ten minste drie offertes op te vragen per maatregel. • Opdrachtnemer dient ten minste twee partijen te benaderen uit de regio Amsterdam om zich in te schrijven voor de selectie. • De gunning van de selectie van de aanbieders per maatregel dient te gebeuren aan de hand van de beste- prijs kwaliteitverhouding. • De opdrachtnemer selecteert enkel partijen die bereid zijn leerwerkplekken te creëren. • De Opdrachtgever zal bij alle selectieprocedures van de aanbieders betrokken zijn. • Opdrachtnemer maakt in ieder geval afspraken met de aanbieders met betrekking tot: ○ Kwaliteitseisen van de uitvoering; ○ Termijn voor het leveren van een offerte; ○ Termijn voor de realisatie; ○ Kosten voor de maatregelen.
7	Externe communicatie
7.1	De opdrachtnemer sluit aan bij het communicatieframe van de gemeente en de gemeentelijke communicatiekanalen. In samenwerking met de gemeente worden de verschillende kanalen op elkaar afgestemd om eenduidigheid te creëren.
7.2	De opdrachtnemer stemt de (concept) communicatiemiddelen en uitingen ten alle tijden af op basis van de verschillend de doelgroepen en klant differentiatie.
7.3	Alle communicatie met betrekking tot de dienstverlening dient ten alle tijden goedgekeurd te worden door de Opdrachtgever. Hieronder valt in ieder geval de: • Frequently Asked Questions; • Briefing voor de klantenservice van de Opdrachtnemer; • Alle (standaard) communicatie vanaf de aanmelding tot de nazorg.
7.4	Per uiting zal door de Opdrachtgever, in overleg met Opdrachtnemer worden bepaald wie de uiting zal doen.
7.5	De Opdrachtgever kan de inkoopacties ten alle tijden gebruiken in zijn communicatie zonder de Opdrachtgever te benoemen.
8	Website

8.1	Voor de dienstverlening dient de Opdrachtnemer een informatiepagina (dit mag een landingspagina op een bestaand website zijn) te creëren. De kosten voor deze informatiepagina dienen onderdeel te zijn van de begroting. De informatiepagina dient in ieder geval te voorzien in: • Informatie over de collectieve inkoopacties die lopen en gepland staan. • Algemene informatie over verduurzaming van de woning zoals deze ook in het informatiepakket zal worden opgenomen. • Verwijzingen naar met andere relevante (gemeentelijke) communicatie over energiebesparing en de energietransitie. • Informatie over een privacyverklaring over de verwerking van persoonsgegevens binnen de collectieve inkoopacties overeenkomstig met artikel 13 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. • De website moet met logo's en teksten van Gemeente Amsterdam aan geven dat gemeente Amsterdam de opdrachtgever is.
8.2	Met betrekking tot website van de opdrachtnemer gelden de volgende uitgangspunten: • De website bereikbaar te zijn op smartphone, tablet en PC en ondersteunt de meest gebruikte browsers. (Ten minste maar niet beperkt tot iOS en Android.) • Er zijn geen voorzieningen nodig binnen de opdrachtgevers ICT omgeving, de opdrachtnemer host de website in een volledig extern gehoste omgeving als SAAS oplossing. • De website moet voldoen aan de richtlijnen digitale toegankelijkheid voor overheden. • De opdrachtnemer garandeert een storingsvrij gebruik van de website gedurende de looptijd van de overeenkomst, waarbij in ieder geval een minimaal storingsvrij percentage geldt van 99,7% en marktconforme responstijden. • Met betrekking tot informatiebeveiliging faciliteert het systeem zo goed als mogelijk de normen en standaarden van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Meer informatie hierover treft u hierover hier aan en bij NEN-ISO/IEC 27002 – Informatiebeveiliging. • Qua informatieveiligheid voldoet de opdrachtnemer aan de informatiebeveiligingseisen Nederlandse Gemeenten: https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/kennisproducten-ibd/ • De website is veilig conform de actuele beveiligingsrichtlijnen van de informatiebeveiligingsdienst (IBD) en de meest recente Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties. https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties • De data wordt bij voorkeur gehost in Nederland en anders gehost in ander een EU land plus Noorwegen, Liechtenstein en IJsland. Niet in Groot-Brittannië. • De website is betrouwbaar rondom het verwerken van persoonsgegevens conform AVG. De database waarin persoonsgegevens eventueel worden opgeslagen dient versleuteld te zijn.
9	Klantenfeedback
9.1	De opdrachtnemer zorgt met de dienstverlening voor om de bewoner te ontzorgen in alle fase van de klantenreis, te weten: bewust worden, oriënteren, voorbereiden, financieren, beslissen, realiseren, ervaren.
9.2	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de aanbieder de maatregel naar tevredenheid van de particuliere woningeigenaar afrondt en zorgt dat eventuele

	gebreken of klachten die door een woningeigenaar na installatie worden aangegeven worden verholpen.
9.3	Gedurende de dienstverlening dient de Opdrachtgever klantenfeedback (klanttevredenheid) te verzamelen. Hierbij geldt het volgende: • Opdrachtnemer dient voor alle werkzaamheden klantenfeedback te vragen. • De gehele klantenreis dient ten minste beoordeelt te worden met een gemiddeld cijfer van een 7. • Opdrachtnemer rapporteert de klantfeedback en de daarop volgende verbeteracties in de management rapportage en het monitoringoverzicht (eis 11)
10	Monitoring en rapportages
10.1	Opdrachtnemer verstrekt eenmaal per kwartaal een managementrapportage waarin per opdracht wordt weergegeven: • Stand van zaken desbetreffende opdracht(en); • Uitgevoerde werkzaamheden; • Geraamde uren; • In rekening gebrachte kosten; • Kansen en Risco's; • Verbeter voorstellen.
10.2	De opdrachtnemer dient een uniek monitoringoverzicht voor de gemeente Amsterdam te creëren waarin minimaal staat hoeveel brieven er zijn verstuurd, hoeveel offertes er zijn aangevraagd, hoeveel maatregelen er zijn gerealiseerd hoeveel investeringen er zijn gedaan, de klanttevredenheid en de CO2-besparing.
10.3	Het monitoringoverzicht wordt minimaal twee wekelijks bijgewerkt en is ten alle tijden toegankelijk voor de Opdrachtgever.
10.4	Het monitoringoverzicht biedt de mogelijkheid om per wijk/gebied/actie per periode en op postcode 6 niveau belangrijke statistieken te monitoren.
10.5	De contactpersoon van de opdrachtnemer voert maandelijks overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever kosteloos overleg met Opdrachtgever over de dienstverlening op grond van de managementrapportages en het monitoringoverzicht. Deze bespreking heeft als doel de raamovereenkomst op strategisch, tactisch en operationeel niveau af te stemmen.
10.6	De opdrachtnemer levert indien door Opdrachtgever gevraagd binnen 14 dagen ruwe data over het monitoringoverzicht aan in een herbruikbaar format aan de Opdrachtgever ten behoeve van eigen analyse door de Opdrachtgever. Dit houdt minimaal in dat indien data of statistieken worden geproduceerd, deze tenminste separaat worden aangeleverd: a. Indien mogelijk op postcode-6 niveau; b. Het format moet in een standaard databestand (xlsx, csv), database (SQL, MS Access) of webservice. Indien kaartmateriaal of geo-informatie worden geproduceerd, worden deze tenminste separaat aangeleverd in een GIS-format (shp).
11	Overdracht
11.1	Opdrachtnemer zorgt na maximaal 4 weken na beëindiging van de opdracht voor een goede overdracht van alle benodigde gegevens (o.a. communicatiemiddelen, lopende opdrachten, data en statistieken en opgedane kennis)
12	Prijs
12.1	De Aanbesteding heeft een plafondprijs van € 160.000 per jaar. Inschrijvingen boven de plafondprijs worden terzijde gelegd.
12.2	Voor het eerste jaar geldt de begroting zoals deze door de Inschrijver in ingediend bij inschrijving.

	De Opdrachtnemer dient uiterlijk op 1 november van elk op volgend jaar de concept begroting in te dienen ter goedkeuring bij de Opdrachtgever.
12.3	De prijscomponent van uw Inschrijving is inclusief álle kosten.
12.4	Opdrachtnemer dient een voornemen voor prijsaanpassing tijdig bekend te maken aan de opdrachtgever. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van opdrachtgever. Deze zal redelijke en deugdelijk onderbouwde voorstellen niet weigeren.
12.5	Iedere prijsaanpassing heeft slechts betrekking op de prijsontwikkeling in één jaar. Indien in het voorafgaande jaar (al of niet terecht) geen prijsaanpassing heeft plaatsgevonden, kan opdrachtnemer niet alsnog een prijsaanpassing doorvoeren over de voorbije contractjaren.
12.6	De opdrachtnemer mag per maatregel niet meer dan 10% commissie van de aannemers of installateurs ontvangen.
12.7	Indexering is niet van toepassing
13	Facturering en betaling
13.1	De opdrachtnemer factureert per maand op basis van de daadwerkelijke gemaakte kosten.
13.2	Elke factuur moet worden voorzien van een verplichtingsnummer of kostenplaats. Facturen zonder dit nummer zullen worden geretourneerd.
13.3	Opdrachtnemer adresseert en verstuurt de facturen digitaal volgens de richtlijnen van de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente.
13.4	Indien opdrachtnemer zijn verbintenissen voortvloeiende uit de raamovereenkomst niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.
13.5	De facturen die aan opdrachtgever verstuurd zijn, zijn digitaal opvraagbaar bij opdrachtnemer.
13.6	Kosten die vooraf niet geaccordeerd zijn door Opdrachtgever kunnen niet worden gefactureerd.
14	Juridische voorwaarden
14.1	Opdrachtgever sluit een Raamovereenkomst op basis van de binnen haar organisatie gebruikelijke voorwaarden. Bij deze Eis is de concept Raamovereenkomst opgenomen. U dient de definitieve versie van deze concept Raamovereenkomst (inclusief bijlagen), die wordt toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen, integraal en onvoorwaardelijk te accepteren. Indien geen concept Raamovereenkomst wordt toegevoegd aan de Nota van Inlichtingen, dient u de in het programma van Eisen en Wensen opgenomen concept Raamovereenkomst (inclusief bijlagen) integraal en onvoorwaardelijk te accepteren.
14.2	U stemt in met de rechten en verplichtingen in de bijgevoegde algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Amsterdam.
15	Bescherming persoonsgegevens
15.1	Het privédomein (bv. de profielen van de gebruikers en de gegevens van bedrijven) bevindt zich in een beveiligde omgeving en is voorzien van een beveiligde verbinding (https).
15.2	Opdrachtnemer is aan te merken als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens uit hoofde van de Opdracht. Op grond van de geldende privacywetgeving (AVG en UAVG) rusten op de verwerkingsverantwoordelijke verplichtingen met het oog op doelbinding, rechtmatigheid, transparantie en beveiliging. Opdrachtnemer is verplicht zich te conformeren aan alle relevante wet- en regelgeving aangaande de verwerking van persoonsgegevens en te voldoen aan algemeen aanvaarde normen binnen de eigen branche ten aanzien van de beveiliging van (persoons)gegevens.

15.3	De opdrachtnemer kan bij een fysiek of technisch incident de beschikbaarheid van en de toegang tot de persoonsgegevens tijdig (binnen 48 uur) herstellen.
15.4	De opdrachtnemer waarborgt dat de tot het verwerken van de persoonsgegevens gemachtigde adviseurs zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen door middel van een geheimhoudingsverklaring.
15.5	De opdrachtnemer informeert betrokkenen in een privacyverklaring over de verwerking van persoonsgegevens overeenkomstig artikel 13 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
15.6	Alle gegevens blijven te allen tijde eigendom van opdrachtgever en mogen door opdrachtnemer niet voor andere doeleinden worden gebruikt. Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle gegevens overgedragen aan de opdrachtgever in een standaard uitwisselformaat zonder meerkosten.
15.7	Voor de borging van zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens voor de activiteiten sluiten partijen een Verwerkersovereenkomst af in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
15.8	Rechtmatige partijen moeten regie kunnen voeren op het gebruik van hun gegevens. Dit houdt onder ander in dat een burger inzicht moet kunnen hebben in de over hem vastgelegde gegevens in een systeem. Maar ook houdt het in dat voldoende logging van transacties plaatsvindt om te kunnen voldoen aan bijvoorbeeld WOB verzoeken.
16	Social Return
16.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de gestelde verplichting van minimale 5% van de totale opdrachtwaarde (exclusief btw) aan te wenden voor social return en de beschreven werkwijze in Bijlage 9 Procedure Social Return.
16.2	Uiterlijk zeven werkdagen na definitieve gunning dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met het Bureau Social Return van de gemeente Amsterdam via: social.return@amsterdam.nl .
17	Evaluatie van de Opdracht
17.1	De Gemeente evalueert bij de uitvoering van deze Opdracht het resultaat en de overige prestaties van Opdrachtnemer. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval en indien van toepassing: • De kwaliteit • De prijs • Oplevering en levertijd • Service, nazorg onderhoudstermijnen en garantie • Algemene ervaringen met Opdrachtnemer

Voor akkoord:

Officiële organisatiernaam	
Plaats	
Datum	
Naam tekeningsbevoegde functionaris	
Functie tekeningsbevoegde functionaris	
Handtekening	