

Bijlage 3a Programma van Eisen gas Perceel 1

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.	Kwaliteitseisen Levering Inschrijver dient te garanderen dat Levering van aardgas in overeenstemming is met de verplichtingen voortvloeiende uit de gaswetgeving en alle overige op basis daarvan vastgestelde wet- en regelgeving. De Levering van aardgas betreft een integrale Levering op continue basis. Deelleveringen of afschakelbare Leveringen zijn derhalve uitgesloten. Voor zover toepasselijk dient de Levering tevens in overeenstemming te geschieden met de geldende regelgeving, zowel nationaal als Europees, inzake grensoverschrijdende leveringen. Het betreft Levering van laagcalorisch aardgas met een energie inhoud van 35,17 MJ/Nm ³ (0) op bovenwaarde (Wobbe-index tussen 43,44 en 47,11 MJ/Nm ³ (0))
2.	Programmaverantwoordelijkheid De Inschrijver dient op datum van ontvangst van de Inschrijving en gedurende de Contractperiode te beschikken over volledige erkenning van Programmaverantwoordelijkheid in het kader van de Gaswet. Tevens dient Inschrijver ter zake van deze Levering voor zijn rekening en risico de zogenaamde Programmaverantwoordelijkheid te dragen. De Aanbestedende Dienst is in beginsel Nominatieverantwoordelijk, maar stelt dat zij deze verantwoordelijkheid zal overdragen naar de Inschrijver. Inschrijver draagt alle handelsrisico's die gepaard gaan met de Levering van aardgas, waaronder begrepen (maar niet uitsluitend) de risico's vanwege importbeperkende maatregelen en grensoverschrijdend transport.
3.	Prijsmethodiek Inschrijver dient de GXX Aansluitingen én de Profielgasaansluitingen (per leveringsjaar) te prijzen op basis van een vaste toeslag en/of afslag op de gepubliceerde ICE Endex TTF Settlement CAL (kalenderjaar) notering van 17:00 u. $\text{Gasprijs [€ct/Nm}^3\text{]} = \text{ICE Endex TTF Settlement Cal notering [€/MWh]} * 0,97694$ $+ \text{toeslag [€ct/Nm}^3\text{]}$ Waarbij: de Gasprijs op basis van ICE Endex TTF Settlement Cal notering [€/MWh] wordt bepaald door het gewogen gemiddelde van de fixaties (prijskliks) zoals onderstaand omschreven. Inschrijvers dienen bij de Inschrijving een vaste toeslag (per leveringsjaar) op te geven, welke verschillend mag zijn voor Profielgasaansluitingen en uur gemeten GXX-gasaansluitingen. De toeslag voor Profielgasaansluitingen is inclusief regiotoeslag.

	<p>Deze toeslag is vast gedurende de gestanddoeningstermijn tot en met de dag van definitieve gunning door Aanbestedende Dienst en vervolgens gedurende de gehele Contractperiode.</p> <p>Alle van toepassing zijnde kosten/tarieven ten behoeve van landelijk transport alsmede flexibiliteitsdiensten voor de Grootverbruik (GXX) Aansluitingen, dienen als vaste kosten –uitgedrukt in € per Nm³/jaar –voor geboekte contractcapaciteit te worden opgegeven.</p> <p>De zogenaamde entry-, exit- en quality conversion kosten dienen één op één conform de tarieven van Gas Transport Services (GTS) te worden doorberekend.</p> <p>Inschrijver hanteert geen vastrecht of andere administratieve bedragen.</p>
<p>4.</p>	<p>Inkoopprotocol</p> <p>Vanaf de eerste handelsdag na definitieve gunning, tot en met de 15^e 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 Aanbestedende Dienst en gelden steeds voor alle Deelnemers tezamen.</p> <p>Hier toe zal er een protocol opgesteld worden.</p> <p>Het totale Contractvolume, per leveringsjaar, zal in maximaal 4 prijskliks worden gefixeerd op basis van de ICE Endex TTF (Settlement) Cal notering notering (Marktprijs) + toeslag [€/Nm³].</p> <p>Voor kwartaal 4 2022: maximaal 2 prijskliks op de kwartaal (Q) notering (Marktprijs) + toeslag [€/Nm³]. 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 de Cal noteringen, 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>Aanbestedende Dienst heeft de mogelijkheid om te klikken op de “End of Day settlement” prijs voor de “ICE Endex TTF Settlement Cal” notering, zoals gepubliceerd om circa 17.00 uur op www.theice.com. Aanbestedende Dienst heeft daartoe, op iedere handelsdag, tot 15.00 uur (voorafgaand aan publicatie) de mogelijkheid om opdracht te verstrekken tot uitvoering van één of meerdere kliks. Het maximale klikpercentage per handelsdag mag beperkt worden tot 25% van het Contractvolume per leveringsjaar. Een eventueel van toepassing zijnde spread tabel is onderdeel van uw inschrijving.</p> <p>Indien op basis van ICE Endex End of Day (17h) de prijs niet (geheel) vastgeklikt is uiterlijk op 15 december voorafgaand aan het leveringsjaar – of de eerstvolgende werkdag indien 15 december in een weekend valt - dan zal de Inschrijver de prijs voor de nog niet geklikte volumepercentages vaststellen op basis van maandgemiddelde LEBA prijzen.</p>
<p>5.</p>	<p>Leveranciersswitch</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. De Aanbestedende Dienst levert uiterlijk 10 september 2022 , of zoveel later als de definitieve gunning plaatsvindt, 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 dat gene 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 op 20 september 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 schriftelijke bevestiging van de succesvolle Inschrijversswitch sturen in de vorm van een switchlijst in MS-Excel format.
<p>6.</p>	<p>Mutaties Aansluitingen</p> <p>Gedurende de leveringsperiode kunnen (administratieve) wijzigingen optreden in de Aansluitingen van de Aanbestedende Dienst. Zo kunnen er Aansluitingen vervallen en bijkomen, bijvoorbeeld als gevolg van sloop respectievelijk nieuwbouw of bij vervreemding respectievelijk aankoop van panden.</p> <p>Het dient mogelijk te zijn om binnen een bandbreedte van 90%-110% van het Contractvolume van Profielgasaansluitingen per leveringsjaar (voor alle Deelnemers tezamen), gedurende de Contractperiode nieuwe Profielgasaansluitingen toe te voegen of bestaande Profielgasaansluitingen te verwijderen. In het gunningscriterium Kwaliteit worden er punten gegeven voor Inschrijvers die een ruimere bandbreedte kunnen hanteren.</p> <p>In geval van het toevoegen van GXX Aansluitingen worden, per geval, aanvullende afspraken gemaakt over de kosten voor flexibiliteit (vaste kosten per maand) van de nieuwe Aansluitingen. In geval van vervallen van GXX Aansluitingen zullen de kosten voor landelijk transport en flexibiliteit/onbalans per het eerstvolgende kalenderjaar komen te vervallen, mits schriftelijk aangekondigd uiterlijk 15 november voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar.</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>
<p>7.</p>	<p>Bandbreedte op geprognosticeerd volume GXX</p> <p>Het daadwerkelijk afgenomen – geaggregeerde – volume mag, getotaliseerd op jaarbasis, afwijken van het geprognosticeerde volume op jaarbasis (Contractvolume), binnen een bandbreedte van ten minste 90% - 110% voor (alle Deelnemers tezamen van) de Aanbestedende Dienst. In het gunningscriterium Kwaliteit worden er punten gegeven voor Inschrijvers die een ruimere bandbreedte kunnen hanteren.</p>

	<p>De verrekening van eventueel volume buiten deze bandbreedte vindt plaats, per leveringsjaar, conform onderstaande methodiek.</p> <p>Indien Aanbestedende Dienst meer dan 110% van het Contractvolume afneemt, brengt Leverancier de overeengekomen contractprijs in rekening over 110% van het Contractvolume. Voor het afwijkende volume boven 110% wordt de ongewogen gemiddelde TTF-DAH notering over het betreffende leveringsjaar doorberekend, vermeerderd met een opslag van 1,00 €/Nm³.</p> <p>Indien Aanbestedende Dienst minder dan 90% van het Contractvolume afneemt, brengt Leverancier de overeengekomen contractprijs in rekening als zijnde afgenomen 90%. Voor het te weinig afgenomen volume onder de 90% van het jaarvolume, ontvangt Aanbestedende Dienst de ongewogen gemiddelde TTF-DAH notering over het betreffende leveringsjaar, verminderd met een afslag van 1,00 €/Nm³.</p> <p>De kosten en/of opbrengsten die gemoeid zijn met de over- of onderschrijding worden alleen bij de Deelnemer(s) in rekening gebracht die deze over- of onderschrijding hebben veroorzaakt.</p> <p>Jaarlijks voor 1 november kan voor het volgende contractjaar de capaciteit en hoeveelheid (Contractvolume) t.a.v. GXX-Telemetrie aardgasaansluitingen, voor zover van toepassing, worden aangepast. Conform art. 9</p>
<p>8.</p>	<p>Bandbreedte op geprognosticeerd volume Profielgasaansluitingen</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 (alle Deelnemers tezamen van) de Aanbestedende Dienst. In het gunningscriterium Kwaliteit worden er punten gegeven voor Inschrijvers die een ruimere bandbreedte kunnen hanteren.</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 120% wordt de ongewogen gemiddelde TTF-DAH notering over het betreffende leveringsjaar doorberekend, vermeerderd met een opslag van 1,00 €/Nm³.</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 ongewogen gemiddelde TTF-DAH notering over het betreffende leveringsjaar, verminderd met een afslag van 1,00 €/Nm³.</p> <p>De kosten en/of opbrengsten die gemoeid zijn met de over- of onderschrijding worden alleen bij de Deelnemer(s) in rekening gebracht die deze over- of onderschrijding hebben veroorzaakt.</p> <p>Jaarlijks voor 1 november kan voor het volgende contractjaar de hoeveelheid (Contractvolume) t.a.v. Profiel aardgasaansluitingen, voor zover van toepassing, worden aangepast. Conform eis 9.</p>

<p>9.</p>	<p>Rebuy / Resell</p> <p>Indien de afwijking van de afname van aardgas bij de GXX-Telemetrie aardgasaansluitingen – of ten gevolge van mutaties op Profielgasaansluitingen –, ten opzichte van het geprognosticeerde volume de vermelde bandbreedte te buiten gaat, of dreigt te gaan, heeft Aanbestedende Dienst, uiterlijk op 1 november 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 Aanbestedende Dienst het recht om volume bij te kopen (rebuy), mits en voor zover redelijkerwijs aantoonbaar dat hij dit volume ook daadwerkelijk zal gaan afnemen. 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” notering van de dag van verkoop, en verminderd met een afslag / handling fee van 0,5 €/Nm³. <p>Het positieve of negatieve resultaat van de resell zal in overleg tussen Aanbestedende Dienst en Leverancier eenmalig worden verrekend of worden 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>
<p>10.</p>	<p>VER's</p> <p>De Aanbestedende Dienst wenst een opslag voor CO2 compensatie van haar gasverbruik, afgedekt door hiervoor benodigde VER's “Gold Standard”. Kosten voor VER's zijn inclusief administratiekosten en evt. bijkomende kosten. Deelnemers zullen individueel, na gunning, bepalen, of zij gebruik maken van de additioneel aangeboden VER's. Er wordt (per Deelnemer) een symbolisch digitaal certificaat verstrekt.</p>
<p>11.</p>	<p>Facturatieproces</p> <p>Algemeen, frequentie</p> <p>Inschrijver dient ten behoeve van Profielgasaansluitingen, welke niet zijn voorzien van slimme meters, per kwartaal op basis van voorschotnota's (per factuur cluster op verzamelnota niveau) te factureren. Kwartaalvoorschotfacturen dienen aan het begin van het betreffende kwartaal verstuurd te worden. Eindafrekening voor Profielgasaansluitingen vindt plaats per kalenderjaar.</p> <p>Grootverbruik locaties en Profielgasaansluitingen voorzien van slimme meters 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).</p> <p>De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.</p>

De voorschotbedragen worden jaarlijks, op basis van valide en verifieerbare informatie en rekening houdend met de juiste tarieven en staffels voor energiebelasting vooraf vastgesteld en gelden voor een geheel kalenderjaar.

Financiële verplichtingen betreffende het (regionaal) transport van aardgas, voortkomend uit de Overeenkomsten met de Netbeheerders worden voor Kleinverbruik verrekend via het zogenaamde leveranciersmodel.

De facturen worden elektronisch, via het Peppol netwerk, of digitaal (in PDF, Excel/CSV/UBL/XML formaat) ter beschikking gesteld. Dit kan per Deelnemer verschillen en zal na definitieve gunning, in samenspraak met de Leverancier ingeregeld worden. Desgewenst en op aangeven van (de Deelnemer 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.

Afrekening

De eindafrekening op basis van geregistreerde en/of door de Netbeheerder(s) gevalideerde verbruiken, wordt uiterlijk binnen één (1) maand, nadat de Netbeheerder(s) de verbruiksgegevens heeft verstrekt aan de Inschrijver, verstuurd. Indien van toepassing zal in de eindafrekening een verrekening plaatsvinden van de voorschotkosten van de Profielgasaansluitingen op basis van de door de Netbeheerder vastgestelde jaarverbruiken.

Belastingen

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 Deelnemer van) de Aanbestedende Dienst toe te komen en dient direct verrekend te worden bij de periodieke facturatie.

Indeling en opbouw factuur

Facturen dienen verzamelfacturen te zijn waarbij een door (de Deelnemer van) 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 individuele Deelnemer van) de Aanbestedende Dienst gewenste indeling (Deelnemer/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 waartoe aansluiting behoort
- o Verbruik in Nm³

- o Kosten verbruik (Nm³) en kosten btw op verbruik
- 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 (jaarlijks door Deelnemer(s) te verstrekken)
- 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 Profielgasaansluitingen;
- EAN en unieke referentie per aansluiting;
- 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.

Afrekening / Creditfacturen

Voor Profielgasaansluitingen 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 (de Deelnemer van) de Aanbestedende Dienst opgegeven bankrekening onder vermelding van betalingskenmerken van de desbetreffende creditfactuur.

Controle

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 aardgas 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.

Indien onredelijkheid of onjuistheid door de Aanbestedende Dienst wordt aangetoond vindt correctie plaats in onderling overleg en overeenstemming.

Inschrijver geeft kosteloos en volledige medewerking aan (de Deelnemer van) 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.

Betaling en zekerheden

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

	<p>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 inachtnaeme van tussentijdse mutaties, altijd leidend inzake de facturering.</p>
12.	<p>Aanspreekpunt</p> <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>
13.	<p>Communicatie en overleg</p> <p>Operationele processen kunnen individueel voor (iedere Deelnemer van) de Aanbestedende Dienst met de Inschrijver worden afgestemd.</p> <p>Voorafgaand aan aanvang Contractperiode zal de operationeel verantwoordelijke manager van Inschrijver met (iedere Deelnemer van) 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, per Deelnemer, 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 (iedere Deelnemer 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>
14.	<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 (Deelnemers van de) Aanbestedende Dienst (tijdig) worden gesignaleerd en, voor zover mogelijk, worden opgelost. De klachtenprocedure moet duidelijkheid scheppen voor de Inschrijver en de Deelnemers.</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 (Deelnemers van de) Aanbestedende Dienst door te verwijzen naar 0800/0900 nummers.</p>
15.	<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 (iedere Deelnemer van) 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>
<p>16.</p>	<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>geeft Het portal geeft tenminste toegang tot de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapportage(s) m.b.t. switch; - Overzicht van EANcodes en aansluitadressen; - Gasafname en laatst bekende jaarverbruiken; - Gefactureerde bedragen; onderverdeeld naar "commodity"; flexibiliteit en landelijk transport (Telemetrie Grootverbruik Aansluitingen), netwerkkosten; (Profielgasaansluitingen) en belastingen (EB, ODE en btw separaat vermeld); - Meetdata Grootverbruik Telemetrie Aansluitingen (uurwaarden); - Het periodiek, binnen 45 dagen na ieder kwartaal, toesturen van verbruiksgegevens voortkomend uit aansluitingen voorzien van slimme meters. <p>Voor zover Inschrijver geen portal beschikbaar heeft of diens portal daar niet in voorziet, zal Inschrijver na afloop van elk kalenderjaar, of zoveel eerder ingevolge de wens van (iedere Deelnemer van) de Aanbestedende Dienst, een volledige rapportage verstrekken in excel (XLS) format. Inschrijver dient een dergelijke rapportage tot maximaal 4x per jaar kosteloos te verstrekken. In het gunningscriterium Kwaliteit worden er punten gegeven voor Inschrijvers die een portal met uitgebreide functies beschikbaar kunnen stellen.</p>