

## Bijlage D Programma van eisen

### Ondersteuning bedrijven bij het nemen van energiemaatregelen

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die aan de opdracht worden gesteld. U wordt verzocht ten aanzien van alle onderstaande eisen te verklaren dat u eraan voldoet door dit PvE rechtsgeldig te ondertekenen.

**Indien u hieraan niet kunt voldoen, wordt uw inschrijving terzijde gelegd.**

<b>1</b>	<b>START EN EINDE OPDRACHT</b>
1.1	Opdrachtgever en opdrachtnemer komen in samenwerking met het Energieloket van de gemeenten Ouder-Amstel en Haarlemmermeer na gunning op basis van de inschrijving een definitieve aanpak overeen per gemeente.
1.2	Opdrachtnemer zorgt na beëindiging van de opdracht voor een goede overdracht van alle benodigde gegevens (o.a. communicatiemiddelen, lopende opdrachten, statistieken en opgedane kennis).
1.3	De historie aan klantreizen is overdraagbaar aan het Energieloket en de gemeente (klantvragen per fase adviezen, uitgebrachte en geaccordeerde offertes, uitgevoerde maatregelen, kosten, effecten/baten en klachten).
<b>2</b>	<b>DIENSTVERLENING</b>
2.1	De dienstverlening vindt plaats in de Nederlandse of Engelse taal, afhankelijk van de doelgroep. Alle verslaglegging vindt plaats in de Nederlandse taal.
2.2	Voor zowel Haarlemmermeer als Ouder-Amstel is het energieloket nu het 1 <sup>e</sup> (-lijns) aanspreekpunt voor en naar onze inwoners en ondernemers. U doet de volledige dienstverlening vallend onder 3.2 tot en met 3.3 van de aanbestedingsleidraad.
<b>3</b>	<b>FUNCTIONELE EISEN MBT KLANTVOLGSYSTEEM</b>
3.1	Uw systeem/platform sluit aan op of in het CRM-systeem van het Energieloket Haarlemmermeer en het Regionaal Energieloket in Ouder-Amstel
3.2	Uw houdt Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied tenminste ieder kwartaal op de hoogte welke bedrijven gebruik maken van de tweedelijns diensten en hun vorderingen.
3.3	Indien u een extra ICT-systeem toevoegt, dan traint en begeleidt u de medewerkers van het Energieloket in het werken met dit systeem. Dit is inbegrepen in uw implementatiekosten.
3.4	U monitort alle fasen in een klantreis. De definitieve klantreis wordt in de definitieve aanpak overeen gekomen (eis 1.1)
3.5	Het systeem/platform biedt de mogelijkheid van geanonimiseerde rapportage functionaliteit om per dorp/kern/wijk per periode en op postcode 6 niveau belangrijke statistieken zoals offerte-aanvragen, realisaties en effecten te monitoren.
3.6	U levert over de klantreizen (eis 3.4) per halfjaar ruwe data in een herbruikbaar format (bijv. Excel) aan de opdrachtgever ten behoeve van eigen analyse door de opdrachtgever.
3.7	De halfjaarlijkse data (eis 3.6) voorziet u van duiding met nader af te spreken indicatoren (zoals aantal geholpen bedrijven, CO <sub>2</sub> -reductie etc.). Deze rapportage wordt tenminste twee keer per jaar gedeeld.
3.8	U biedt bij beëindiging van deze opdracht de gebruikers van uw systeem/platform de mogelijkheid om over te stappen naar een (andere) partij die vanuit een nieuwe aanbesteding een vergelijkbaar energieloket platform gaat exploiteren. Hiervoor dient u de datasets in gangbare databaseformats aan te bieden.

3.9	U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord dat periodiek klachten vanuit alle gebruikers van de diensten worden besproken met opdrachtgever.
3.10	Uw systeem/platform voldoet aan de webrichtlijnen (WCAG 2.0: <a href="https://www.w3.org/TR/WCAG20/">https://www.w3.org/TR/WCAG20/</a> ).
3.11	Uw systeem/platform is gebruiksvriendelijk op smartphone, tablet en PC en ondersteunt verschillende – ook verouderde – browsers. Ten minste iOS en Android.
3.12	De gemiddelde laadtijden van uw systeem zijn korter dan 2 seconden.
3.13	Het privé domein (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).
<b>4</b>	<b>EISEN M.B.T. KWALITEIT ADVISEURS</b>
4.1	Uw adviseurs hebben kennis over alle vormen en typen van isolatie, ventilatie, duurzame warmtetechnieken, zonnepanelen, overige energie(besparende) maatregelen, bouwkundige aanpassing en bijbehorende berekeningen en het aardgasvrij maken van gebouwen in het algemeen en gezond en veilig werken en zijn waar EPG/ BRL 9500 / NTA 8800 gecertificeerd.
4.2	Uw adviseurs verwerven kennis over de warmtevisie (bijlage K & L) en de wijkwarmteplannen van de gemeenten Ouder-Amstel en Haarlemmermeer en gebruiken deze informatie waar relevant bij het advies.
4.3	Uw adviseurs zijn bereid samen te werken met lokale energie-initiatieven en –collectieven in de gemeenten.
<b>5</b>	<b>EISEN M.B.T. PRIVACY</b>
5.1	Oprachtnemer voldoet bij de verwerking van persoonsgegevens en informatie-uitwisseling aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, met name de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
5.2	Oprachtnemer blijft zelf verantwoordelijk voor de eigen gegevensopslag en adequate en complete dossiervorming binnen de eigen organisatie.
5.3	Oprachtnemer gaat strikt vertrouwelijk en met gepaste geheimhouding met gegevens om. Dit houdt in ieder geval in dat Oprachtnemer verplicht is tot geheimhouding van de in het kader van deze overeenkomst verzamelde informatie over natuurlijke personen/cliënten/ondernemers, de betrokken partijen en over al hetgeen waarvan redelijkerwijs is aan te nemen dat bekendmaking daarvan de belangen van de andere partij of een natuurlijke persoon zou schaden, behoudens voor zover een bij of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht of zijn taak daartoe noodzaakt. Indien nodig, als niet op andere wijze geheimhouding verplicht is, zullen betrokken werknemers/personen geheimhoudingsverklaringen tekenen.
5.4	Oprachtnemer en Opdrachtgever verplichten zich jegens elkaar om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de gegevens tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking te behandelen. Dit lid heeft ook betrekking op de vereiste uitwisseling van gegevens. Partijen zijn verplicht voor de uitwisseling van documenten gebruik te maken van een beveiligde omgeving en/of beveiligde e-mail.
5.5	Oprachtnemer verplicht zich om zo spoedig mogelijk (lieft binnen 24 uur) opdrachtgever op de hoogte te stellen van incidenten met betrekking tot persoonsgegevens van cliënten van opdrachtgever en de maatregelen die opdrachtgever heeft getroffen naar aanleiding van deze incidenten.
5.6	De opdrachtnemer kan bij een fysiek of technisch incident de beschikbaarheid van en de toegang tot de persoonsgegevens tijdig (binnen 48 uur) herstellen.
5.7	U 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.
5.8	Alle gegevens in het CRM-systeem zijn en 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.
<b>6.</b>	<b>EISEN M.B.T. OFFERTES UITVOERING</b>

6.1	Aangezien het Energieloket uit naam van een gemeente handelt, handelt de opdrachtnemer dat impliciet ook. Een gemeente kan aangesproken worden op het selectiebeleid van de opdrachtnemer. Dit betekent dat de opdrachtnemer bij het uitvragen van offertes bij aanbieders naast volledig onafhankelijk, ook transparant, objectief en niet-discriminerend moet handelen.
6.2	Een bedrijf mag zelf een aanbieder aandragen als 3 <sup>e</sup> partij, indien gewenst.
6.3	Opdrachtnemer vraagt drie offertes bij aanbieders op basis van (bewezen) kwaliteit, klanttevredenheid, lage kosten voor de bedrijven. Er dient rekening te worden gehouden met de geldende aanbestedingsregels daarbij.
6.4	Opdrachtnemer vraagt bij minstens twee partijen uit de regio, (indien aanwezig en bij voorkeur uit de eigen gemeente van het Energieloket) een offerte op.
6.5	Opdrachtnemer geeft nieuwe aanbieders kansen om mee te dingen.
6.6	Opdrachtnemer checkt de kwaliteit van de offerte en vraagt om een betere offerte indien dit nodig is.
<b>7.</b>	<b>EISEN M.B.T. UITVOERING MAATREGELEN</b>
7.1	Opdrachtnemer houdt toezicht op de kwaliteit van de uitvoering, in ieder geval een eindcontrole.
7.2	Opdrachtnemer zorgt dat de aanbieder de maatregel volledig naar tevredenheid van de klant afrondt.
7.3	In het geval dat de klant gebruik maakt van de diensten van zijn eigen installateur dan draagt die installateur zelf de verantwoordelijkheid van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de kwaliteit van de door hem te leveren diensten en de toezicht daarop;</li> <li>- het volledig naar tevredenheid van de klant;</li> <li>- het gebruik van de actuele Paris Proof standaard van Dutch Green Building Council (<a href="#">link</a>).</li> </ul>
<b>8.</b>	<b>EISEN M.B.T. COMMUNICATIE</b>
8.1	Bij communicatie vanuit de opdrachtnemer met bedrijven moet altijd duidelijk zijn dat dit vanuit het lokale Energieloket komt. Mochten systemen van de opdrachtnemer ingezet worden, dan zijn die binnen de omgeving van het Energieloket te gebruiken en te benaderen en zijn opgemaakt in de huisstijl van het Energieloket.
8.2	De opdrachtnemer stemt communicatiemiddelen en uitingen af op basis van klantdifferentiatie en sluit aan bij de communicatiestijl van het Energieloket.
8.3	Voor afstemming met de gemeente over communicatie uitingen en -planning wordt vanuit de opdrachtnemer één contactpersoon aangewezen. Als er sprake is van een consortium wordt ook vanuit het consortium één communicatie contactpersoon aangewezen.
8.4	Er wordt gebruik gemaakt van één communicatie(huis)stijl die aansluit bij de afzonderlijke gemeenten. Deze huisstijl wordt door alle aan- met het loket samenwerkende partijen gebruikt.
8.5	In lijn met 1.1 wordt bij aanvang van de opdracht een communicatiejaarplanning gemaakt met de afzonderlijke gemeenten. Hierin worden o.a. de afspraken over de communicatiestijl, -middelen; en verantwoordelijkheden van de eerste – en tweede lijn vastgelegd.
<b>9</b>	<b>TADA-Duidelijk over DATA</b>
9.1	Gemeente Haarlemmermeer heeft het manifest TADA ondertekend. De data die vanuit deze opdracht wordt verzameld heeft betrekking op het maatschappelijk doel om de energietransitie verder te brengen. Daarom zorgt de opdrachtnemer dat verzamelde data die over de gemeente, haar gebouwen en de opdracht verzamelt in het publieke domein beschikbaar en herbruikbaar zijn. Zodat iedereen er voordeel van kan hebben. Dit houdt minimaal in dat indien data of statistieken worden geproduceerd, deze tenminste separaat worden aangeleverd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indien mogelijk op postcode-6 niveau;</li> <li>- Het format moet in een standaard databestand (xlsx, csv), database (SQL, MS Access) of webservice.</li> </ul> Indien kaartmateriaal of geo-informatie worden geproduceerd, worden deze tenminste separaat aangeleverd in een GIS-format. Het GIS-formaat moet technisch shapefiles (.shp) of

	ESRI Personal Geodatabase zijn. Bij voorkeur zijn de geografische datasets geprojecteerd in het Rijksdriehoekstelsel
<b>10</b>	<b>COMMERCIELE EISEN</b>
10.1	De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde uitgeverijprijzen zijn in euro's exclusief btw.
10.2	De prijscomponent van uw Inschrijving is inclusief álle kosten.
10.3	De prijscomponent is vast gedurende de initiële contractperiode. Bij een eventuele verlenging is indexering mogelijk gelijk met een percentage gelijk aan het 'CBS-prijnsindexcijfer Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2010 = 100.
10.4	Opdrachtnemer dient een voornemen voor prijsaanpassing tijdig (eenmaal per jaar aan het begin van het kalenderjaar) 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.
10.5	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.
<b>11</b>	<b>FACTURATIE</b>
11.1	De opdrachtnemer maakt met de opdrachtgevers afzonderlijke afspraken over de factureringstermijnen. De factuur wordt gemaakt op basis van daadwerkelijke gewerkte uren / per advies / per ontwikkelde dienst. Elke factuur moet worden voorzien van een verplichtingsnummer of kostenplaats. Facturen zonder dit nummer zullen worden geretourneerd.
11.2	Opdrachtnemer adresseert en verstuurt de facturen digitaal volgens de richtlijnen van de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente.
11.3	Indien opdrachtnemer zijn verbintenissen voortvloeiende uit de raamovereenkomst niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.
11.4	De facturen die aan opdrachtgever verstuurd zijn, zijn digitaal opvraagbaar bij opdrachtnemer.
<b>12</b>	<b>JURIDISCHE EISEN</b>
12.1	Opdrachtnemer is in het bezit van alle vergunningen, die nodig zijn voor het uitvoeren van de in de voorliggende offerteaanvraag genoemde activiteiten.
12.2	Indien opdrachtnemer zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving. (Hoofd)aannemers staan in voor inschrijvingen van onderaannemers.
12.3	Het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming is alleen toegestaan als opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
12.4	Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
12.5	U stemt in met de rechten en verplichtingen in de bijgevoegde algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Haarlemmermeer.
<b>13</b>	<b>EVALUATIE</b>
13.1	Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt regelmatig (frequentie volgt uit de afspraken gemaakt in eis 1.1) overleg plaats met als doel de raamovereenkomst op strategisch, tactisch en operationeel niveau af te stemmen.
13.2	Jaarlijks wordt de voortgang geëvalueerd en op basis hiervan wordt besloten om de overeenkomst voort te zetten of te beëindigen. Deze afweging wordt afzonderlijk door de gemeenten gemaakt.

	De evaluatie-KPI's worden aan de start van de overeenkomst (eis 1.1) gedefinieerd. De KPI's geven weer hoe het uiteindelijke doel in december 2025 behaald wordt.
13.3	De contactpersoon van de opdrachtnemer voert periodiek overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever over de uitvoering van de diensten die zijn opgenomen in het door de opdrachtgever opgestelde overeenkomst.
13.4	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.

Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk te voldoen aan bovengenoemde eisen.

Naam inschrijver .....

Naam tekenbevoegde .....

Functie tekenbevoegde .....

Plaats .....

Datum .....

Handtekening .....