

Bijlage - I - Opdrachtschrijving en Programma van Eisen

In deze bijlage vindt u de onderdelen:

- I Inleiding
- II Gevraagde dienstverlening provider
- III Toelichting Inschrijvingsstukken en voorwaarden

I Inleiding

De gemeente Roermond zoekt een organisatie (een “provider”) die het “Zonnepanelenproject Roermond” voor haar uitvoert. Het zonnepanelenproject bestaat uit de aanleg- en het onderhoud van een zonnepaneleninstallatie bij 800 deelnemers en de administratie van het project. De onderhoudsperiode is 15 jaar na oplevering van de installaties.

De gemeente pakt deze opgave op in 2 tranches van elk 2 jaar. Per tranche worden ongeveer 400 deelnemers bereikt. Na de eerste tranche kan de gemeente het project stopzetten als het niet succesvol blijkt.

Het investeringsplafond voor de eerste tranche bedraagt in totaal € 2.300.000,- Dit investeringsplafond is inclusief alle overige- en aanvullende kosten die nodig zijn voor realisatie van dit project. Zoals onder andere de interne kosten van de Gemeente en de kosten van de Administratieve Eenheid.

Doel van het project

De gemeente Roermond heeft de ambitie uitgesproken om in 2045 energieneutraal te zijn. Duurzame opwekking van energie via zonnepanelen draagt daaraan bij. Uit de zonnescan is gebleken dat er in Roermond een groot onbenut potentieel ligt voor duurzame opwekking van energie op particuliere daken.

Zonnepanelenproject Roermond is een stimulans om de duurzame opwekking bij particulieren te vergroten. De gemeente richt zich daarbij met name op de groep inwoners die nog net een drempel over moet, ofwel financieel, ofwel vanuit de gedachte van regelstress. Het project biedt daarom één ontzorging-pakket. Daarin zijn financiering, aanschaf en onderhoud van zonnepanelen geregeld. Omdat de financiering, onderdeel van het pakket is en de koper jaarlijks minder aflost dan de panelen opleveren, is het laagdrempelig en bereikbaar voor alle kleinverbruikers.

Relaties tussen partijen en processchema

Deelnemers aan Zonnepanelenproject Roermond zijn particuliere woningbezitters, verenigingen, Verenigingen van Eigenaren (VvE's) en ondernemers uit het Midden- en Kleinbedrijf (MKB) met een kleinverbruik-aansluiting. Zij sluiten een “overeenkomst van koop en verkoop op afbetaling” af met de gemeente voor financiering van de aanschaf en het onderhoud van hun zonnepanelen.

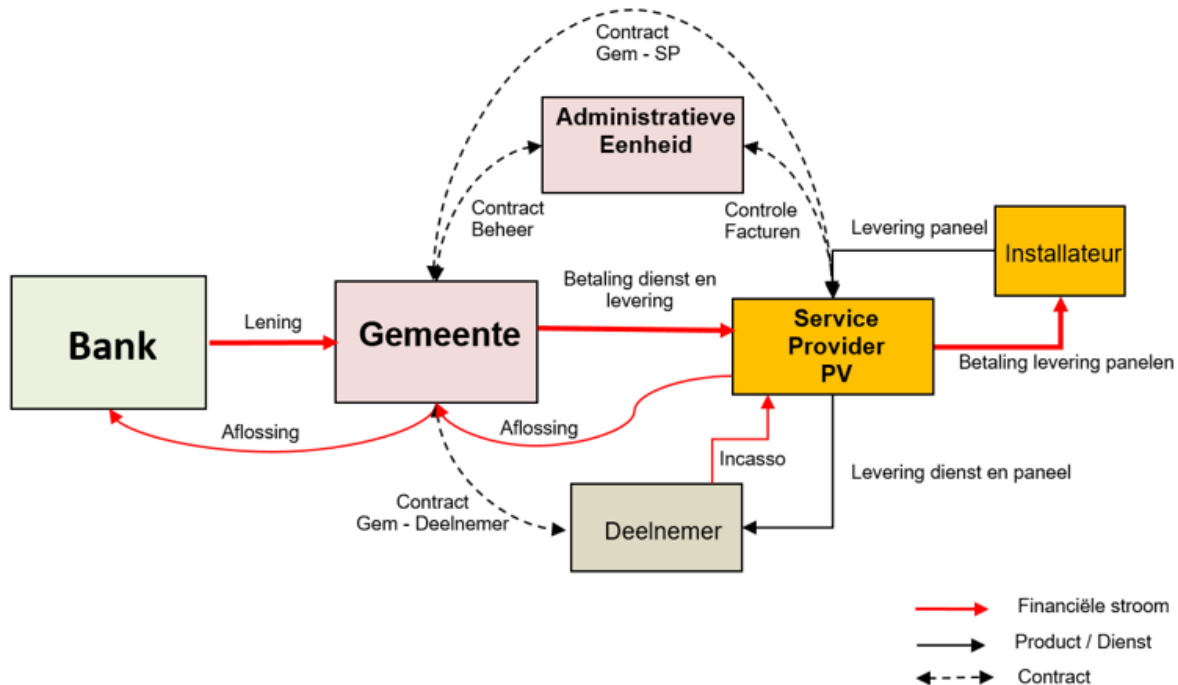
De provider werkt in opdracht van de gemeente en ontzorgt haar. Hij legt de zonnepaneleninstallatie bij de deelnemers aan en onderhoudt deze 15 jaar lang. Ook verzorgt de provider de administratie en het klantcontact van het project. Voor de uitvoering van deze diensten sluit de provider een overeenkomst met de gemeente.

Het is voor de gemeente van essentieel belang dat de provider bij het gehele proces van dit project de ontzorging-gedachte van de gemeente uitdraagt. De provider verplicht zich ertoe de gemeente te ontzorgen bij de uitvoering van het project. De gemeente is de contractpartij voor deelnemers maar de provider is belast met de materiële uitvoering van vrijwel alle verplichtingen die de gemeente heeft naar de deelnemers.

Het proces kent de volgende 4 partijen, zie processchema.

1. De gemeente Roermond tevens de opdrachtgever
2. De Serviceprovider is de opdrachtnemer.

3. De Administratieve eenheid,
deze voert de administratieve taken uit, controleert de facturering en zorg voor de terugvordering van de BTW. Deze taak wordt door een externe partij uitgevoerd welke door de gemeente wordt geselecteerd.
4. Deelnemende Burger



Duurzaamheid

Het zonnepanelenproject Roermond is opgezet om duurzaam gedrag in de gemeente te stimuleren. Wij vinden het daarom belangrijk dat duurzaamheid bij dit project in de "haarvaten" zit. We zien dan ook graag dat het project op meerdere onderdelen duurzaam is en graag koppelen aan kansen voor bewoners op het vlak van werk en sociale cohesie. Dat laatste vinden we des te belangrijker in een tijd waarin we worden geconfronteerd met de economische en sociale gevolgen van Corona. We nodigen u van harte uit om ons in uw aanbieding te laten zien hoe u dit uitgangspunt ondersteunt.

II Gevraagde dienstverlening provider

Wij vragen de volgende 4 prestaties van de provider. De prestaties 1 en 2 behoren tot de *aanlegfase*, de prestaties 3 en 4 tot de *onderhoudsfase*:

1. Klantcontact & intake (aanlegfase)

Hieronder verstaan wij minimaal de volgende prestaties:

- Het onderhouden van de klantcontacten met deelnemers en het beantwoorden van vragen, zowel persoonlijk, telefonisch, als digitaal. De verzoeken of vragen worden binnen 2 werkdagen beantwoord of opgevolgd.
- Het realiseren van een, op afspraak te bezoeken, fysiek lokaal inlooppunt voor vragen en bekijken van materialen. Dit inlooppunt is in de gemeente Roermond en goed te bereiken. Het is beschikbaar op het moment dat de uitvoeringsperiode begint en blijft open gedurende de tijd dat de installaties plaatsvinden (de aanlegfase).
- Het waar nodig ondersteunen van de gemeente bij wervingsacties voor deelnemers. De gemeente ontwikkelt de werving maar krijgt daarbij ondersteuning van de provider, bijv. door aanwezigheid bij bewonersbijeenkomsten. De provider wijst hiervoor 1 contactpersoon in zijn organisatie aan.

- Het oppakken van aanmeldingen en de toetsing van potentiële deelnemers. Alleen woningeigenaren, verenigingen, MKB en VvE's met een kleinverbruik-aansluiting komen in aanmerking voor deelname.
- Het offreren van een zonnepaneleninstallatie op basis van een schouw op locatie bij een potentiële deelnemer.
- Het optimaal informeren van de deelnemer omtrent, opstalverzekering, dakconstructie en optimaliseren van het rendement van de zonnecelinstallatie, waaronder het aantal panelen.

Toelichting:

De provider is degene die de klantcontacten met de deelnemers onderhoudt. Deelnemers kunnen zich makkelijk inschrijven en krijgen snel en accuraat antwoord op vragen en klachten: of dit nu persoonlijk, via de telefoon, digitaal of bij het inlooppunt is.

De gemeente is de afzender en initiator van de (wervings-)communicatie voor het project en ontwikkelt de wervingsacties. Afstemming met de serviceprovider hierover is daarbij nodig, zodat er conform de door de gemeente ontwikkelde strategie en wervingsacties wordt gecommuniceerd door de serviceprovider. Wij vragen inzet van de provider voor het meedenken over en ondersteunen bij onze wervingsacties en vragen daarom dat hiervoor één contactpersoon vanuit de provider aangewezen wordt.

Samenvattend een demarcatielijst van de minimale communicatieve prestaties :

	provider	Gemeente	Samen
Klantcontact			
Onderhouden van de klantcontacten en het beantwoorden van individuele inhoudelijke klantvragen (persoonlijk, telefonisch en digitaal)	x		
Realiseren en openstellen fysiek inlooppunt	x		
Oppakken en toetsen aanmeldingen	x		
Offreren zonnepaneleninstallatie op basis van schouw	x		
Werving			
Ontwikkelen communicatiestrategie project inclusief bijhorende wervingsacties om deelnemers te werven		x	serviceprovider ondersteunt waar nodig

2. Aanleg zonnepaneleninstallaties (aanlegfase)

Hieronder verstaan wij minimaal de volgende prestaties:

- De intake en de engineering van de zonnepaneleninstallatie.
- Het leveren, installeren, werkend en aangesloten opleveren van de zonnecelinstallaties. In de bijlage **"Algemene technische bepalingen"** staan de technische eisen waaraan een installatie moet voldoen. De provider stemt er mee in dat wij de kwaliteit van de aanleg steekproefsgewijs controleren.

Toelichting:

De provider is het aanspreekpunt en verantwoordelijk voor het hele proces van de realisatie van de zonnepaneleninstallatie bij de deelnemers: van het eerste contact tot en met de oplevering van de installatie. Belangrijk vinden we dat u in het hele proces helder met de deelnemers communiceert en dat u gebruik maakt van degelijk materiaal en vakkundig personeel die de Nederlandse taal spreken. Uiteraard is het toegestaan om onderaannemers onder de verantwoordelijkheid van de provider in te schakelen.

Voor deze dienstverlening (prestaties) stellen wij minimale technische eisen. Die vindt u in de bijlage **"Algemene technische bepalingen"**.

3. Beheer, service & onderhoud (onderhoudsfase)

Hieronder verstaan wij minimaal de volgende prestaties:

- Het uitvoeren van het beheer van de installaties, waaronder het onderhouden van en actueel houden van een database voor onderhoud en service. De Gemeente dient toegang te hebben tot deze database.

- Het uitvoeren van preventief en correctief onderhoud van de geplaatste zonnecelinstallatie gedurende 15 jaar na het opleveren ervan. Onder dit onderhoud verstaan wij ook de vervanging van onderdelen, panelen en omvormer als reparatie geen verbetering of perspectief biedt. Binnen de looptijd van 15 jaar bestaat de mogelijkheid dat installatieonderdelen zoals zonnepanelen of omvormers uit de productie zijn genomen en niet meer verkrijgbaar zijn. In dat geval dient een vervangend onderdeel te worden geboden, met minimaal dezelfde eigenschappen tegen dezelfde prijzen. De bewijslast hiervoor ligt bij de provider. Ook voor het onderhoud gelden de aspecten welke zijn opgenomen in de bijlage “**Algemene technische bepalingen**”
- Het garanderen van een jaarlijkse elektriciteitsproductie van de aangeboden zonnecelinstallatie. De provider controleert jaarlijks of de opbrengst van de zonnecelinstallatie naar verwachting is door ze te vergelijken met referentie installaties. De gemeente wordt op de hoogte gesteld van de resultaten van de metingen. Na 15 jaar dient de installatie nog minimaal 85% van de oorspronkelijke ontwerpwaarde te leveren. Bij afwijkende waarden, vervangt of verbetert de serviceprovider de installatie.
- Het bieden van een serviceorganisatie die 7 dagen in de week, 24 uur per dag bereikbaar is. Daarbij gelden de volgende servicenormen: Storingen die veiligheidsrelevant zijn, (zoals storm- en brandschade, vandalisme, diefstal) dienen binnen 8 uur opgelost te zijn. Storingen die alleen betrekking hebben op het deugdelijk functioneren van de installatie dienen binnen 6 dagen opgelost te zijn. Wij hechten hierbij aan korte aanrijtijden.
- Het instellen en onderhouden van een klachtensysteem en een klanttevredenheidssysteem voor kwaliteitsbewakingsdoeleinden. Hierin worden klachten, verbeterpunten en klanttevredenheid structureel gemonitord en vastgelegd. De gemeente heeft inzagerecht in dit systeem.
- Het oplossen van klachten.

Toelichting:

De provider is het aanspreekpunt en verantwoordelijk voor het hele proces van onderhoud, service en beheer van de geplaatste zonnepaneleninstallatie. Belangrijk vinden we dat u in dit hele proces helder met de deelnemers communiceert en snel reageert. En dat u aan kwaliteitsbewaking doet.

4. Administratie & rapportage (onderhoudsfase)

Hieronder verstaan wij minimaal de volgende prestaties:

- Het opstellen en laten tekenen van de overeenkomst (inclusief tarievenblad) door de deelnemers. Deze overeenkomst dient vervolgens aangeboden te worden aan de Administratieve Eenheid zodat het ondertekend kan worden door de Gemeente.
- De facturenadministratie van deelnemers. De provider factureert en administreert de lasten aan deelnemers. De inning van deze maandelijkse lasten verloopt via een automatische incasso op een rekening die de gemeente voor Zonnepanelenproject Roermond opent. De provider krijgt hierop inzagerecht.
- De debiteurenadministratie en het innen van achterstallige betalingen.
- Het nemen van het volledige debiteurenrisico
Indien een deelnemer niet meer aan zijn financiële verplichtingen kan voldoen, dan is er separate afstemming tussen provider en Gemeente noodzakelijk voor een maatwerkoplossing.

Voor het voeren van de facturen- en debiteurenadministratie krijgt de provider inzagerecht in de rekening die de gemeente voor Zonnepanelenproject Roermond opent.

- Het doorrekenen en maken van aanpassingen in de (financiële) administratie en contracten bij wijzigingen (bijv. bij vervroegde aflossingen, verhuizingen, overlijden etc.) . Dit in overleg met gemeente.
Het verdient de voorkeur om de betalingen van vervroegde aflossingen geautomatiseerd uit te voeren. De deelnemer kan een eigen account aanmaken en dit onder andere gebruiken voor de betaling van een extra aflossing welke dan bijvoorbeeld via iDEAL kan plaatsvinden. De berekening van het nieuwe aflossingsbedrag wordt dan via het aangemaakte Account met de deelnemer gecommuniceerd.

- Het verzorgen van twee inhoudelijke- en financiële rapportages per jaar. De eerste gaat over de eerste 6 maanden van het lopende jaar en ontvangen wij jaarlijks uiterlijk op 15 juli van dat jaar. De tweede is een jaarrapportage en ontvangen wij op uiterlijk 15 januari na afloop van het jaar. De rapportages bevatten minimaal:
 - o Per deelnemer:
 - Startdatum van het contract deelnemer-gemeente;
 - Totale kosten van de PV-installatie (incl. en excl. BTW)
 - Stand van zaken schuld lening per 30 juni/31 december;
 - In rekening gebrachte en betaalde rente en aflossing in tijdvak;
 - In rekening gebrachte en betaalde onderhoudskosten in tijdvak (incl. en excl. BTW);
 - In rekening gebrachte en betaalde administratiekosten in tijdvak (incl. en excl. BTW);
 - Eventuele extra aflossingen in tijdvak;
 - Eventuele achterstand in betalingen in tijdvak (betalingsproblemen);
 - o De totalen van alle deelnemers tezamen van bovenstaande;
 - o Aantal en type binnengekomen klachten/tevredenheidmetingen in tijdvak.
- Het sluiten van een verwerkingsovereenkomst met de gemeente om de tot de benodigde gegevensuitwisseling van deelnemers te komen. Dit is noodzakelijk om bovenstaande taken uit te voeren. In bijlage K van de inschrijvingsleidraad vindt u de standaard verwerkingsovereenkomst.
- Het minimaal 1 keer per jaar nemen van initiatief tot bespreking van het project met de gemeente. Een agendapunt in deze jaarlijkse bespreking tussen gemeente en provider zijn de onderhoudskosten. Provider maakt elk jaar aannemelijk dat de afgesproken onderhoudsprijs nog marktconform is.

5. Duurzaamheid

Zoals aangegeven is het zonnepanelenproject Roermond opgezet om duurzaam gedrag in de gemeente te stimuleren. Wij vinden het daarom belangrijk dat ook tijdens de realisatie van dit project duurzaamheid sterk wordt geaccentueerd. Derhalve dient gestreefd te worden naar een minimalisatie van CO2 uitstoot en maximale recyclebaarheid van de toegepast materialen. Hierbij moet me name gedacht worden aan:

- *De intern bedrijfsvoering*
- *Het optimaliseren c.q. minimaliseren van de verplaatsing van mensen en goederen.*
- *Het verder optimaliseren afvalscheiding*
- *Toepassen circulaire footprints*

Voorbeelden van circulaire footprints zijn: soort materiaalgebruik, de mate van recyclebaarheid, afwezigheid van toxische stoffen, losmaakbaarheid op productniveau, financiële restwaarde, terugnamegarantie.

Toelichting:

De provider is verantwoordelijk voor het administratieve proces rond het project. De gemeente heeft hierin beperkte rollen. Gezien de wederzijdse afhankelijkheid van de diensten, is een snelle en accurate samenwerking tussen gemeente en provider wel belangrijk. Dat is zowel bij de inrichting van het administratieve systeem (denk bijvoorbeeld aan het afstemmen van elkaars administratieve programma's) als in de uitvoeringsfase (denk bijvoorbeeld het snel schakelen in geval van financiële problemen van deelnemers en het uitwisselen van administratieve gegevens). Wij zien dan ook graag één contactpersoon vanuit de provider die contact houdt met onze administratie.

Het innen van de maandelijkse bedragen van deelnemers verloopt via automatische incasso op de rekening die de gemeente voor dit project (Zonnepanelenproject Roermond) opent. De provider krijgt inzage op deze rekening voor de facturen- en debiteurenadministratie.

Samenvattend een demarcatielijst van de administratie & rapportage prestaties:

	Provider	Gemeente	samen
Opstellen en laten tekenen overeenkomst (incl. tarievenblad) tussen gemeente en deelnemer	x		
Contractcontrole deelnemers en beheer ervan		x	
Beheren rekening Zonnepanelenproject Roermond		x	
Inzagerecht rekening Zonnepanelenproject Roermond	x		
Facturering na aanleg installatie aan gemeente	x		
Facturering onderhoudslasten aan gemeente	x		
Controle facturen provider		x	
Facturenadministratie deelnemers	x		
Debiteurenadministratie en inning van achterstallige betalingen	x		
Debiteurenrisico bij geschil met deelnemer	x		
Debiteurenrisico bij niet kunnen betalen door deelnemer		x	
Het doorrekenen en maken van aanpassingen in de (financiële) administratie en contracten bij wijzigingen			x
Verwerken aanpassingen in contractstelsel		x	
Verzorgen financiële en inhoudelijke (half)jaar rapportage	x		
Verwerken gegevens rapportages in gemeentelijke administratie en dossiers		x	

Na de aanlegfase dus, ongeveer na 4 jaar, wordt de Administratieve Eenheid ontbonden en komen eventuele administratieve resttaken bij de SP te liggen. Het betreft met name de contractaanpassingen of contract beëindiging bij verhuizing, volledige aflossing van de lening respectievelijk overlijden van deelnemers. Voor een toelichting

III toelichting inschrijvingsstukken en voorwaarden

U dient rekening te houden met de volgende aandachtspunten bij de inschrijving:

De Prijs:

U geeft een open begroting met 2 prijzen af, één voor de aanlegfase en één voor de onderhoudsfase. U gebruikt hiervoor het prijzenblad (zie bijlage 4 van deze inschrijvingsleidraad). Daarin geeft u:

- a. Een all-in prijs **per Wp** voor **aanlegfase**. Hierin zitten de prestatie onderdelen:
 - (1) klantcontact en intake
 - (2) realisering zonnepaneleninstallatie
- b. Een all-in prijs **per Wp per jaar** voor **onderhoudsfase**. Hierin zitten de prestatie onderdelen:
 - (3) beheer, service en onderhoud
 - (4) administratie & rapportage

U geeft een prijsopgave voor één tranche. Bij de prijsopgave gaat u uit van de volgende fictieve* hoeveelheden per tranche:

400 deelnemers en 10 panelen per deelnemer van 365 Wp,
Totaal aantal panelen per tranche is dus : $400 \times 10 = 4000$ panelen
Totaal aantal Wattpiek per tranche is dus : $4000 \times 365 \text{ Wp} = 1.460.000 \text{ Wp}$

Aan dit aantal kunnen geen rechten worden ontleend. Verhoging of verlaging van dit aan te besteden volume is niet verrekenbaar.

Zoals aangegeven hanteren we voor de aanlegfase een **prijsplafond** er tranche.

Het Prijsplafond inzake de specifieke kosten ten behoeve van de Serviceprovider hebben bij vastgesteld op 2.050.000,-

Dat wil zeggen dat het product van uw inschrijfprijs Wp x 1.460.000 Wp niet boven de € 2.050.000,- mag komen.

Voor de onderhoudsfase hanteren wij een **prijsbodem** van € 5,00 per paneel per jaar. Dat betekent dat het product van uw inschrijfprijs Wp per jaar x 365 Wp niet onder de € 5,00 mag komen.

De prijzen voor aanleg en onderhoud per Wp doet u gestand voor de gehele periode van de overeenkomst. Er vindt geen indexering plaats.

Uitbetaling van onderhoudsvergoeding:

De maandelijkse onderhoudsvergoeding die de deelnemers via automatische incasso op de projectrekening betalen, wordt maandelijks uitbetaald aan de provider.

Meerwerk:

Voor het verrichten van onvoorziene werkzaamheden wordt eveneens een prijs gevraagd. Dit geschiedt op basis van een meerwerklijst die afgeprijsd moet worden. Die lijst vult u in op het **tweede tabblad van het prijzenblad**. Deze meerwerklijst wordt niet meegewogen bij de gunning, maar mocht uw opgave niet marktconform zijn, dan behouden wij het recht om uw inschrijving terzijde te leggen.

Mochten de werkzaamheden zo bijzonder zijn dat deze niet in de standaard meerwerklijst zijn opgenomen, dan worden ze verrekend op basis van uurlonen van de in te zetten medewerkers.

Het Plan van aanpak:

Het plan van aanpak dat u indient bestaat uit 2 delen:

In het eerste deel beschrijft u hoe u de 4 prestaties uit het programma van Eisen (per prestatie) wilt invullen.

- 1. Klantcontact & intake (aanlegfase)**
- 2. Aanleg zonnepaneleninstallaties (aanlegfase)**
- 3. Beheer, service & onderhoud (onderhoudsfase)**
- 4. Administratie & rapportage (onderhoudsfase)**
- 5. Duurzaamheid**

De omschrijving van deze werkzaamheden zijn benoemd in hoofdstuk II Gevraagde dienstverlening provider, respectievelijk de paragrafen 1 t/m 5

U geeft waar mogelijk voorbeelden uit de praktijk en onderbouwd uw beweringen waaruit blijkt hoe u onze projectdoelstellingen gaat bereiken.

U geeft daarbij voorbeelden uit de praktijk.