

Bijlage 3 Programma van Eisen gas

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 Inschrijvingen 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 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: ICE Endex TTF Settlement Cal notering [€/MWh] wordt bepaald door het gewogen gemiddelde van de fixaties (prijskliks) zoals onderstaand omschreven. Inschrijvers dienen bij de aanbesteding/Inschrijving een vaste toeslag op te geven, welke verschillend mag zijn voor Profielgasaansluitingen en uur gemeten GXX-gasaansluitingen. De toeslag voor Profielgasaansluitingen dient inclusief de geijkte transportkosten aangeboden te worden. Deze

	toeslag is vast gedurende de gestanddoeningstermijn tot en met de dag van definitieve gunning door Aanbestedende Dienst en vervolgens gedurende de gehele Contractperiode. 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. De zogenaamde entry-, exit- en quality conversion kosten dienen één op één conform de tarieven van Gas Transport Services (GTS) te worden doorberekend. Inschrijver hanteert geen vastrecht bedragen.
4.	Inkoopprotocol 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. Hiertoe zal er een protocol opgesteld worden. Het totale Contractvolume KV en GV gezamenlijk voor leveringsjaar 2023, zal in minimaal 4 prijskliks en maximaal 10 prijskliks worden gefixeerd op basis van de ICE Endex TTF Settlement Cal e/o Kwartaal e/o Maand notering (17h) notering (Marktprijs) + toeslag [€/Nm³]. Aanbestedende Dienst kan voor ieder klikmoment gebruik maken van één van de volgende mogelijkheden om prijsklik(s) uit te voeren: <u>Mogelijkheid 1</u> 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. <u>Mogelijkheid 2</u> 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. Indien Aanbestedende Dienst ervoor kiest een klik bewust niet uit te voeren, zal Leverancier de prijs voor niet geklikte volumes voor een specifieke maand, oftewel het verschil tussen de gecontracteerde maandvolumes en het middels kliks vastgelegde volume voor die maand, berekenen aan de hand van de uitkomst van de gemiddelde Leba Day Ahead prijs van die maand zoals die genoteerd is op de Leba website.
5.	Leveranciersswitch 1. De Aanbestedende Dienst levert uiterlijk 1 november voorafgaand aan het leveringsjaar de definitieve overzichten van alle Aansluitingen aan de Inschrijver met daarin de aansluitadressen, de EAN-codes 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 1 december 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.
6.	Mutaties Aansluitingen 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. Het dient mogelijk te zijn om binnen de overeengekomen bandbreedte van het Contractvolume van Profielgasaansluitingen per leveringsjaar, gedurende de Contractperiode nieuwe Profielgasaansluitingen toe te voegen of bestaande Profielgasaansluitingen te verwijderen. 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. 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.
7.	Bandbreedte op geprognosticeerd volume GXX Het daadwerkelijk afgenomen – geaggregeerde – volume mag, getotaliseerd en gesommeerd over de deelnemers, op jaarbasis, afwijken van het geprognosticeerde volume op jaarbasis (Contractvolume), binnen een bandbreedte van 80% - 120% voor de Aanbestedende Dienst. De verrekening van eventueel volume buiten deze bandbreedte vindt plaats, per leveringsjaar, conform onderstaande methodiek. 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 0,50 €/Nm³.

	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 0,50 €/Nm³. De minimale eis voor volumebandbreedte op GXX aansluiting betreft 80-120%. Daarnaast is het voor Inschrijver mogelijk om meer flexibiliteit aan te bieden, hiertoe is in de inschrijfstaat ruimte opgenomen om aan te geven bij kwalitatieve gunningscriteria. Deze eventuele verruiming van de bandbreedte levert Inschrijver een extra waardering op. 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. Mocht Aanbestedende Dienst voorafgaand aan leveringsjaar verwachten dat t.b.v. leveringsjaar haar GXX aansluiting substantieel minder zal verbruiken, zal Aanbestedende Dienst Inschrijver z.s.m. voorzien van de voorhanden zijnde informatie. Aanbestedende Dienst gaat er tenslotte vanuit dat indien het klikpercentage van het betreffende leveringsjaar lager ligt dan het nieuwe prognosevolume, Aanbestedende Dienst en Inschrijver het betreffende toekomstige contractvolume in wederzijds overleg kunnen verlagen. Inschrijver zal hiertoe aan Aanbestedende Dienst geen aanvullende kosten of hercalculatie van gecontracteerde opslagen in rekening brengen. Zodra voorgaand scenario optreedt en het klikpercentage wel hoger ligt dan het beoogde nieuwe prognosevolume, dan treedt eis 9 uit deze PvE in werking.
8.	Bandbreedte op geprognosticeerd volume Profielgasaansluitingen 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. De verrekening van eventueel volume buiten deze bandbreedte vindt plaats, per leveringsjaar, conform onderstaande methodiek. 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. 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. 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. Jaarlijks voor 1 november kan voor het volgende contractjaar de hoeveelheid (Contractvolume) t.a.v. Profiel aardgasaansluitingen, voor zover van toepassing, worden aangepast. Conform art. 9

9.	Rebuy / Resell 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 december voorafgaand aan ieder leveringsjaar, één maal het recht van “rebuy” of “resell”, conform de hierna omschreven procedure. <u>Rebuy</u> 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. <u>Resell</u> 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. • 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” CAL-notering van de dag van verkoop, en verminderd met een afslag / handling fee van 0,5 € ct/Nm³. 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. 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.
10.	VER's: Gold Standard De Aanbestedende Dienst wenst een opslag voor verduurzamen aardgas: - Voor alle gas aansluitingen middels de benodigde VER's Gold Standard. Kosten voor VER's zijn inclusief administratiekosten en evt. bijkomende kosten. Er wordt een symbolisch digitaal certificaat verstrekt t.n.v. alle drie de deelnemers van DGBW.

11.	Facturatieproces Algemeen, frequentie Inschrijver dient ten behoeve van Profielgasaansluitingen, welke niet zijn voorzien van slimme meters, kwartaallijks 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. 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). De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum. 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 in elektronisch (PDF en Excel/CSV/UBL/XML) ter beschikking gesteld. Desgewenst en op aangeven 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 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 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 Aanbestedende Dienst gewenste indeling (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
- 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 door 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 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 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. 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. 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 inachtnaam van tussentijdse mutaties, altijd leidend inzake de facturering.
12.	Aanspreekpunt Gedurende de Contractperiode stelt de Inschrijver een operationeel team aan dat direct klantcontact heeft en fungeert als direct aanspreekpunt voor de Aanbestedende Dienst.
13.	Communicatie en overleg Operationele processen kunnen individueel voor de Aanbestedende Dienst met de Inschrijver worden afgestemd. Voorafgaand aan aanvang Contractperiode zal de operationeel verantwoordelijke manager van Inschrijver met 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 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 de Aanbestedende Dienst en foutloos te laten verlopen en verplicht zich om fouten in dit proces binnen 1 maand na melding te herstellen.
14.	Klachtenprocedure / aftersales / helpdesk 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. De klachtenprocedure dient ervoor te zorgen dat de klachten van de Aanbestedende Dienst (tijdig) worden gesignaleerd en, voor zover mogelijk, worden opgelost. De klachtenprocedure moet duidelijkheid scheppen voor de Inschrijver en de Aanbestedende dienst. 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 Aanbestedende Dienst door te verwijzen naar 0800/0900 nummers.

15.	Uitgangspunten klachtenprocedure / aftersales / helpdesk Het operationele team en de verantwoordelijke manager zullen bij spoedzaken (bijvoorbeeld switch, in- en/ of uithuizing) binnen één (1) werkdag contact opnemen met de Aanbestedende Dienst. Het operationele team van de Inschrijver moet de rol van klachtontvanger kunnen vervullen. De klacht moet vertrouwelijk behandeld worden. 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. 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. Degene die de klacht heeft gemeld dient tweewekelijks geïnformeerd te worden over de stand van zaken betreffende het oplossen van de klacht.
16.	Managementinformatie Leverancier stelt aan Afnemer informatie beschikbaar waarin informatie over aansluitregister, verbruik-/ meetwaarden en facturen te raadplegen en te downloaden is. Na afloop van elk kalenderjaar, of zoveel eerder ingevolge de wens van de Aanbestedende Dienst, verstrekt de Inschrijver een volledige rapportage. Het overzicht geeft tenminste de volgende gegevens: - Rapportage(s) m.b.t. switch; - overzicht van EAN-codes en aansluitadressen; - Gasafname en laatst bekende jaarverbruiken - gefactureerde bedragen; onderverdeeld naar “commodity”; flexibiliteit en landelijk transport (Telemetrie Grootverbruik Aansluitingen), netwerkkosten (Profielgasaansluitingen) en belastingen; - Meetdata Grootverbruik Telemetrie Aansluitingen (uurwaarden) - 2-maal per jaar(juli en november) verbruiksinfo en analyse op te leveren met een inspanningsverplichting t.b.v. verschillen inzichtelijk maken tussen realisatie en prognose/contractvolumes. De rapportages dienen uiterlijk binnen twee (2) maanden na verstrijken van de verslagperiode verstrekt te worden. Tevens moet het mogelijk zijn om buiten de vaste verstrekingsdata bovenstaande informatie binnen tien (10) werkdagen te kunnen leveren. De gevraagde informatie dient digitaal in een Excel-bestand aangeleverd te worden. Op verzoek van de Aanbestedende Dienst kan de inhoud van de managementrapportages kosteloos worden gewijzigd dan wel uitgebreid. Eventuele wijzigingen/uitbreiding vinden plaats in onderling overleg met de Inschrijver.