Programma van eisen

1	**Algemeen**
1.1	Inschrijver verklaart bij de uitvoering van de opdracht zich volledig en zonder voorbehoud te conformeren aan de eisen zoals verwoord in deze offerteaanvraag inclusief bijlagen.
1.2	Inschrijver verklaart dat zijn inschrijving is gebaseerd op de informatie uit alle hoofdstukken en bijlagen uit de offerteaanvraag inclusief bijlagen. Inschrijver verklaart tevens dat de verkregen informatie voldoende is om een inschrijving uit te brengen en deze gedurende de contractperiode gestand te doen.
2	**Uitvoering dienstverlening**
2.1	Opdrachtnemer werkt aan de hand van de opdrachtomschrijving beschreven in paragraaf 1.1.2 van de offerteaanvraag.
2.2	Aangeboden maatregelen en adviezen op bouwkundige componenten komen minimaal overeen met de landelijke isolatiestreefwaarden, zoals ook beschreven in bijlage 1 van Nadere regel subsidie isolatie bij collectieve inkoop gemeente Utrecht. Indien dit niet mogelijk is dient de opdrachtnemer dit vooraf 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 gedane maatregelen.
2.4	Opdrachtnemer houdt toezicht op de kwaliteit van de materialen en de uitvoering van de aannemers en/of installateurs.
2.5	Opdrachtnemer zorgt dat er tijdens het advies / woningopname objectief met de woningeigenaar afgestemd wordt of de aangevraagde maatregel een logische stap in de verduurzaming van de woning betreft.
2.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voldaan wordt aan wet- en regelgeving, waaronder de Wet natuurbescherming. Bij een monument zal opdrachtnemer (in overleg met de uitvoeringspartij) checken of er een vergunning aanwezig is voor de uit te voeren werkzaamheden. De uitvoeringspartij handelt ook in overeenstemming met deze wet.
2.7	Opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn (zowel per telefoon als per email) op werkdagen tussen 8.00 en 17.30 uur.
2.8	Opdrachtnemer houdt rekening met het relevante beleid van de gemeente, zoals de transitievisie warmte in haar adviezen en andere contactmomenten met de bewoners zoals bij de klantenservice. De informatie wordt aangeleverd door opdrachtgever.
2.9	Opdrachtnemer dient voorstellen in, voor de werkzaamheden in paragraaf 1.1.5 van de offerteaanvraag en maakt deze definitief in overleg met opdrachtgever.
2.10	De duur van de collectieve inkoopacties wordt vastgesteld in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Opdrachtnemer biedt daarbij ook de mogelijkheid om jaarrond acties plaats te laten vinden.
2.11	Opdrachtnemer voert vier typen inkoopacties uit 1) een reguliere collectieve inkoopactie 2) de SpUk Lokale Isolatie Aanpak (LAI) regeling zoals staat beschreven in de Nadere regel subsidie isolatie bij collectieve inkoop gemeente Utrecht, 3) een gratis isolatiemaatregel aanbieden aan eigenaar-bewoners vanuit de Energiearmoede Voucherregeling van de Provincie Utrecht (UsET 2021) & de LAI en 4) een specifiek proces ontwikkeld voor een specifieke doelgroep, hierbij organiseert opdrachtgever het maatwerk voor de doelgroep. Opdrachtnemer zorgt dat dit binnen het proces van de collectieve inkoopactie past.
2.12	Opdrachtnemer maakt gebruik van een derdengelden-/zakelijke beheerrekening om de subsidieregeling uit te voeren.

2.13	Opdrachtnemer informeert bewoners actief over andere (subsidie)regelingen, zoals bijvoorbeeld een duurzaamheidslening en de ISDE. Dit gebeurt vooraf op de website, in het webinar en tijdens het aanmeldproces.
2.14	Opdrachtnemer kan binnen één inkoopactie het aanbod per adres variëren op aanvraag van opdrachtgever. Opdrachtgever zal hiervoor de benodigde data aanleveren. Een voorbeeld is woningen die op de stadsverwarming zijn aangesloten. Deze zullen geen hybride warmtepomp krijgen aangeboden, maar wel andere maatregelen uit een collectieve inkoopactie.
2.15	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zelf (aanvullend) energieadvies, procesondersteuning, energiescans, etc. te organiseren en koppelen aan de inkoopacties. Opdrachtnemer werkt hierin mee. Opdrachtnemer treedt in overleg met opdrachtgever als hij/zij één van bovenstaande instrumenten wil toepassen. Bij voorkeur worden hierbij namelijk bestaande instrumenten van opdrachtgever gebruikt (het is niet de bedoeling dat opdrachtnemer deze ongevraagd zelf ontwikkelt en inzet).
2.16	Opdrachtgever behoudt het recht om vouchers vanuit de SpUk Lokale Isolatie Aanpak aan te bieden via: – doe-het-zelf; – bewoner kiest zelf een aannemer. Opdrachtnemer kan hierin eventueel faciliteren, maar dit kan ook via het subsidieloket van de gemeente Utrecht gaan verlopen.
2.17	Opdrachtgever heeft op dit moment al een aantal regelingen voor specifieke doelgroepen die buiten deze opdracht vallen. Dit zijn o.a.: – Nadere regel subsidie samen verduurzamen gemeente Utrecht – Nadere regel VvE's (Nb. deze nadere regel moet nog worden voorgelegd aan het college, precieze naam van de Nadere Regel is daarom ook nog niet bekend.) Aanvullend aan deze regelingen kunnen in de toekomst ook collectieve inkoopacties voor deze doelgroepen worden georganiseerd.
2.18	Opdrachtnemer heeft voldoende capaciteit voor het organiseren van inkoopacties van: – Maximaal 30.000 aangeschreven woningen per collectieve inkoopactie. – Ongeveer 40.000 aangeschreven woningen jaarlijks. – Sommige acties zijn stadsbreed, waardoor potentieel 50.000 woningen zouden kunnen meedoen met één collectieve inkoopactie. Nb. in de praktijk doet slechts een (klein) deel van de woningen mee aan een collectieve inkoopactie.
3	**Personeel opdrachtnemer**
3.1	Personeel van de opdrachtnemer dat belast is met de uitvoering van werkzaamheden voor de Gemeente Utrecht dient voldoende gekwalificeerd en klantgericht te zijn. Daarnaast dienen de voor opdrachtgever werkzame medewerkers: – Te allen tijde bekend te zijn met de Gedragscode Gemeente Utrecht; – Bekend te zijn met de Gemeente Utrecht als organisatie; – Over goede kennis van de Nederlandse en Engelse taal (mondeling en schriftelijk) te beschikken. Opdrachtnemer voorziet in een dedicated team/contactpersoon voor de werkzaamheden voor opdrachtgever.
3.2	De opdrachtnemer heeft één vast contactpersoon en een vervanger bij diens afwezigheid beschikbaar voor het overkoepelende beheer van opdrachtgever, hieronder vallen eventuele vragen over bestellingen, leveringen en facturering.
3.3	Indien opdrachtgever van oordeel is dat een 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.
3.4	In geval van stagnatie in de dienstverlening, bijvoorbeeld als gevolg van ziekte of andere afwezigheid van een 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 raamovereenkomst
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 opdracht de planning in gezamenlijkheid wijzigen.
5	**Opdrachtverlening onder raamovereenkomst**
5.1	Opdrachten onder de raamovereenkomst worden vergeven middels nadere overeenkomsten.
5.2	Opdrachtnemer dient voor een nadere overeenkomst een aanvullende offerte in bij opdrachtgever met daarin: – de beoogde werkzaamheden; – de kosten per werkzaamheden (tijdsbesteding in uren en eventueel materieel); – eventuele randvoorwaarden; – een planning; – het beoogde eindresultaat.
5.3	De offerte dient conform inschrijving van opdrachtnemer te zijn.
5.4	Na een akkoord van opdrachtgever op de nadere overeenkomst kan opdrachtnemer overgaan tot uitvoering van de opdracht.
5.5	Het is mogelijk dat de einddatum van de nadere overeenkomst de einddatum van de bovenliggende raamovereenkomst overschrijdt.
6	**Selectie uitvoeringspartijen maatregelen (aannemers/isolatiepartijen/installateurs)**
6.1	Opdrachtnemer voert per uit te voeren maatregel minimaal jaarlijks de selectie van aanbieders/uitvoeringspartijen. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: – De opdrachtnemer dient ten minste drie offertes van drie verschillende uitvoeringspartijen op te vragen per maatregel. – Opdrachtnemer dient daarvan ten minste twee partijen te benaderen uit de regio Utrecht om zich in te schrijven voor de selectie. – Opdrachtnemer dient ten minste twee MKB bedrijven te benaderen om zich in te schrijven voor de selectie. – De gunning van de selectie van de uitvoeringspartijen per maatregel dient te gebeuren aan de hand van de beste- prijs kwaliteitverhouding. Voorbeelden van kwaliteitseisen zijn goede recensies, certificering, solvabiliteit. – Per maatregel worden tenminste twee uitvoeringspartijen geselecteerd, waarbij gezorgd wordt voor voldoende capaciteit bij de verschillende uitvoeringspartijen en realistische opdrachtplanning tijdens een collectieve inkoopactie. – De opdrachtgever zal bij alle selectieprocedures van de uitvoeringspartijen betrokken zijn. – Alle eisen van de uitvoeringspartijen ten aanzien van het aannemen van een opdracht worden op voorhand voorgelegd aan de opdrachtgever, zoals kwantiteit afname bij het aantal zonnepanelen tot het voorschotbedrag. – Alle uitvoeringspartijen die aangeven mee te willen doen aan de selectieprocedure van opdrachtnemer mogen hier ook aan deelnemen. – Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat deelnemende uitvoeringspartijen voldoen aan wet- en regelgeving. – Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat deelnemende uitvoeringspartijen in het bezit van alle vergunningen die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden/maatregel(en). – Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat personeel van deelnemende uitvoeringspartijen dat werkzaamheden uitvoert voor de collectieve inkoopactie over goede kennis van de Nederlandse taal beschikken. – Opdrachtgever mag op aanvraag de opgevraagde offertes inzien. Opdrachtnemer maakt in ieder geval afspraken met de aanbieders met betrekking tot: o Kwaliteitseisen van de uitvoering; o Termijn voor het leveren van een offerte; o Termijn voor de realisatie; o Kosten en voorschotbedragen voor de maatregelen.
6.2	Opdrachtgever voert per jaar een steekproef uit waarbij minimaal 5 offertes per maatregel worden vergeleken met de offertes vanuit geselecteerde uitvoeringspartijen door

	opdrachtgever. Hierbij mag de gemiddelde prijs van de opgevraagde offertes niet meer dan 5% lager zijn dan de offerte van de uitvoerende partij vanuit collectieve inkoop. Als dit afwijkt dan wordt het selectieproces waar nodig aangepast.
6.3	Opdrachtnemer dient de volgende maatregelen aan te bieden: isolatie (Spouwmuur, Vloer vanuit de kruipruimte, Bodem, (Schuin)dak binnenzijde, vlieringvloer-/zoldervloerisolatie, Glas), Zonnepanelen, Warmtepompen (Hybride en Full electric), Ventilatie.
6.4	Opdrachtgever mag steekproeven uitvoeren om de kwaliteit van het uitgevoerde werk te beoordelen. Opdrachtnemer zal actie ondernemen als de kwaliteit onvoldoende blijkt te zijn.
6.5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat personeel van uitvoeringspartijen een communicatie instructie krijgt voorafgaand aan een collectieve inkoopactie. Hierin staan bijvoorbeeld de voorwaarden van de actie. Deze instructie wordt vooraf ook met opdrachtgever afgestemd.
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 te allen tijde af op basis van de verschillende doelgroepen en klant differentiatie.
7.3	Alle communicatie over de dienstverlening dient te allen tijde afgestemd te worden met opdrachtgever. Hieronder valt in ieder geval de: – Frequently Asked Questions; – Briefing voor de klantenservice van de opdrachtnemer; – De inhoud van de webinar; – De inhoud van de aanmeldsite; – 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 te allen tijde gebruiken in zijn communicatie zonder de opdrachtnemer te benoemen.
8	**Website**
8.1	Voor de dienstverlening dient opdrachtnemer aan te sluiten op het energieloket van de gemeente Utrecht (momenteel is dat JouwHuisSlimmer.nl/Utrecht). Opdrachtgever zal in overleg met opdrachtnemer een landingspagina's creëren bij het energieloket. Vanaf de landingspagina's kan het digitale aanmeldformulier/website van opdrachtnemer benaderd worden. Websites van opdrachtnemer gerelateerd aan de inkoopacties dienen in ieder geval voorzien te zijn van: – Informatie over een privacyverklaring over de verwerking van persoonsgegevens binnen de collectieve inkoopacties overeenkomstig met artikel 13 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtgever mag de privacyverklaring van opdrachtnemer vooraf hierop toetsen. – De website moet met logo's en teksten van Gemeente Utrecht aangeven dat gemeente Utrecht de opdrachtgever is.
8.2	Met betrekking tot website van de opdrachtnemer gelden de volgende uitgangspunten: – De website dient 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 raamovereenkomst, 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). Zie hiervoor ook de 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 een ander EU-land of 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 er met zijn 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 ten gevolge van de collectieve inkoopactie 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 bij alle werkzaamheden nadien schriftelijk klantenfeedback te vragen, bijvoorbeeld via een digitale vragenlijst. – De gehele klantenreis dient ten minste beoordeelt te worden met een gemiddeld cijfer van een 7. – Opdrachtnemer rapporteert de klantfeedback en de daaropvolgende verbeteracties in het monitoringsoverzicht
10	**Monitoring en rapportages**
10.1	De opdrachtnemer dient een uniek monitoringsoverzicht voor de gemeente Utrecht te creëren waarin minimaal staat: – Per inkoopactie/regeling; o Aantal brieven o Aantal aanvragen o Aantal getekende offertes o Geoffreerde kosten o Aantal uitgevoerde maatregelen o In rekening gebrachte kosten voor maatregelen – Klanttevredenheid; – Geschatte CO2-besparing
10.2	Het monitoringsoverzicht wordt minimaal eens per maand bijgewerkt en is te allen tijde toegankelijk voor de opdrachtgever.
10.3	Opdrachtnemer kan rekening houden met het subsidieplafonds en kan een collectieve inkoopactie stopzetten als een subsidieplafond bereikt is. Toepassen van subsidieplafonds gebeurt in overleg met opdrachtgever.
10.4	Opdrachtnemer verstrekt eenmaal per kwartaal een monitoringsrapportage voor adressen die vallen onder de SpUk Lokale Aanpak Isolatie (LAI) regeling. De rapportage voldoet aan: – SiSa normen; – RvO specificaties (Specifieke Uitkering (SpUk) Lokale Aanpak Isolatie (rvo.nl)) Opdrachtnemer levert hierbij ook bijbehorende facturen. Ook bij aankomende rijksmiddelen biedt de opdrachtnemer een rapportage conform de vereisten.
10.5	Opdrachtnemer verstrekt eenmaal per kwartaal een monitoringsrapportage voor adressen die vallen onder de Energiearmoede Voucherregeling van de Provincie Utrecht (UsET 2021). De rapportage is op adresniveau met minimaal onderstaande velden: – Adres (postcode, huisnummer, toevoeging) – Uitvoerende partij

	– Maatregel – Materiaal – Aantal m^2 – Offertenummer – Factuurnummer – Totaalprijs offerte (incl. btw) – Totaalprijs factuur – Uitgekeerde subsidie – Status betaling Opdrachtnemer levert hierbij ook bijbehorende facturen.
10.6	Opdrachtnemer verstrekt eenmaal per kwartaal een monitoringsrapportage met alle adressen die mee hebben gedaan met een reguliere collectieve inkoopactie. De rapportage is op adresniveau met minimaal onderstaande velden: – Adres (postcode, huisnummer, toevoeging) – Uitvoerende partij – Maatregel – Materiaal – Aantal m^2 – Offertenummer – Factuurnummer – Totaalprijs offerte (incl. btw) – Totaalprijs factuur – Uitgekeerde subsidie – Status betaling Opdrachtnemer levert hierbij ook bijbehorende facturen.
10.7	De opdrachtnemer levert indien door opdrachtgever gevraagd binnen 14 dagen data over het monitoringsoverzicht aan in een herbruikbaar format aan de opdrachtgever ten behoeve van eigen analyse door de opdrachtgever. Dit houdt in dat indien data of statistieken worden geproduceerd, deze tenminste separaat worden aangeleverd: – op adres-niveau; – het format moet in een standaard databestand (xlsx, csv), database (SQL, MS Access) of webservice.
10.8	Opdrachtnemer voert steekproeven uit om te bepalen of een woning inderdaad in aanmerking komt voor een subsidie. Dit geldt voor 1 op de 50 woningen waarbij dit niet vanuit beschikbare data kan worden bepaald. De verwachting is dat dit om een handvol woningen per jaar zal gaan. Voorbeeld: Steekproef om te bepalen of een woning inderdaad nog 2 slecht geïsoleerde bouwdelen heeft.
11	**Data & 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 prijscomponenten zoals weergegeven in het Prijsinvulformulier zijn inclusief álle kosten.
12.4	De opdrachtnemer mag geen commissie van de aannemers, installateurs of bewoners ontvangen. De enige inkomsten voor opdrachtnemer ten aanzien van deze opdracht komen van opdrachtgever.
13	**Facturering en betaling**
13.1	De opdrachtnemer factureert per inkoopactie op basis van de daadwerkelijke gemaakte kosten per geprijsde eenheid uit de raamovereenkomst. Opdrachtnemer mag kosten voor het inrichten van het proces en eventueel een subsidieregeling voorafgaand aan een collectieve inkoopactie factureren. Hiervoor gelden de prijscomponenten zoals weergegeven in het Prijsinvulformulier.
13.2	Elke factuur moet worden voorzien van een verplichtingsnummer of kostenplaats. Facturen zonder dit nummer zullen worden geretourneerd.

13.3	Facturering gebeurt middels e-factuur. In artikel 18 van de Algemene Voorwaarden gemeente Utrecht 2018 vindt u meer informatie over de facturering.
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.
14	**Bescherming persoonsgegevens**
14.1	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).
14.2	Opdrachtnemer tekent een leverings-/verwerkersovereenkomst met opdrachtgever zodat geborgd is dat persoonsgegevens zorgvuldig verwerkt worden bij het organiseren van de collectieve inkoopacties. Opdrachtgever levert het format voor deze overeenkomst.
14.3	De opdrachtnemer kan bij een fysiek of technisch incident de beschikbaarheid van en de toegang tot de persoonsgegevens tijdig (binnen 48 uur) herstellen.
14.4	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.
14.5	De opdrachtnemer informeert betrokkenen in een privacyverklaring over de verwerking van persoonsgegevens overeenkomstig artikel 13 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
14.6	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.
14.7	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 WOO verzoeken.
15	**MVOI & Social return**
15.1	Opdrachtnemer stemt toe te passen materialen af met opdrachtgever.
15.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er bij alle te nemen maatregelen geen materialen met een hoge milieu-impact gebruikt worden. Opdrachtnemer doet een voorstel voor de te gebruiken materialen welke goedgekeurd dient te worden door de opdrachtgever.
15.3	Opdrachtnemer informeert de gemeente jaarlijks over de ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid m.b.t. de verschillende isolatiemaatregelen (bv. toegepaste materialen).
15.4	Opdrachtnemer gaat akkoord met de gestelde verplichting van minimale 5% van de totale opdrachtwaarde (exclusief btw) aan te wenden voor social return. De opdrachtnemer zal bij de realisatie van social return ondersteund worden door een adviseur van het team social return van de gemeente Utrecht.
16	**Evaluatie van de opdracht**
16.1	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
16.2	Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen eens per kwartaal samen evalueren en waar nodig bijsturen. Hierin worden ook besproken: – Monitoringsoverzicht & rapportages; – Kansen en risico's; – Verbetervoorstellen.