

Bijlage D Programma van Eisen

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.

1	START EN EINDE OPDRACHT
1.1	Opdrachtgever en opdrachtnemer komen in samenwerking met het Energieloket na gunning op basis van de inschrijving een definitieve aanpak overeen.
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 (klantvragen per fase adviezen, uitgebrachte en geaccordeerde offertes, uitgevoerde maatregelen, kosten, effecten/baten en klachten).
2	DIENSTVERLENING
2.1	De dienstverlening en alle verslaglegging vindt plaats in de Nederlandse taal
2.2	Het Energieloket is nu het aanspreekpunt voor en naar onze inwoners en ondernemers. U doet de volledige dienstverlening vallend onder 2.1 tot en met 2.3 van de aanbestedingsleidraad.
3	FUNCTIONELE EISEN MBT KLANTVOLGSYSTEEM
3.1	Uw systeem/platform sluit aan op of in het CRM-systeem van het Energieloket en is ten minste compatibel met het CRM-systeem van het Energieloket via API-verbindingen.
3.2	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.
3.3	U monitort alle fasen in een klantreis
3.4	Het systeem/platform biedt zonder meerkosten de mogelijkheid van geanonimiseerde rapportage functionaliteit om per dorp/kern/wijk per periode en op postcode 6 niveau belangrijke statistieken van het energieloket zoals website-bezoekers en offerte-aanvragen, realisaties en effecten te monitoren.
3.5	U levert hierover (eis 3.4) ruwe data in een .xlsx-formaat aan de opdrachtgever ten behoeve van eigen analyse door de opdrachtgever. Na overleg en goedkeuring door de opdrachtgever kan eventueel in een ander verwerkbaar formaat worden overgedragen.
3.6	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.
3.7	U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord dat periodiek klachten vanuit alle gebruikers van het Energieloket worden besproken met opdrachtgever.
3.8	De klanttevredenheid van de particuliere woningeigenaar kan en zal gemeten worden: zo nodig verstrekt u daartoe de contactgegevens.
3.9	Uw systeem/platform voldoet aan de huidige standaard voor webtoepassingen.
3.10	Uw systeem/platform is gebruiksvriendelijk op smartphone, tablet en PC en ondersteunt verschillende – ook verouderde – browsers. Ten minste iOS en Android.
3.11	De gemiddelde laadtijden van uw systeem zijn korter dan 2 seconden.
3.12	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).
4	EISEN M.B.T. KWALITEIT ADVISEURS
4.1	Uw adviseurs hebben kennis over alle vormen en typen van isolatie, ventilatie, warmtepompen en andere duurzame warmtetechnieken, zonnepanelen, overige energie(besparende) maatregelen en het aardgasvrij maken van woningen in het algemeen en gezond en veilig wonen en zijn waar relevant EPG/ BRL 9500 / NTA 8800 gecertificeerd.
4.2	Uw adviseurs verwerven kennis over de warmtevisie en de wijkwarmteplannen van de gemeente Haarlemmermeer en gebruiken deze informatie waar relevant bij het advies. Voor

	de uitvoering van wijkplannen werken uw adviseurs samen met de gemeente en de andere partners binnen het Energieloket Haarlemmermeer.
4.3	Uw adviseurs zijn bereid samen te werken met lokale energie-initiatieven en –collectieven in de gemeente Haarlemmermeer.
5	EISEN M.B.T. PRIVACY
5.1	Voor de borging van zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens sluiten partijen een Verwerkersovereenkomst af in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het format is bijgevoegd als Bijlage I. Onder verwerking wordt verstaan alle handelingen uitgevoerd op Persoonsgegevens, al dan niet door geautomatiseerde middelen, zoals verzamelen, vastleggen, structureren, opslaan, aanpassen of wijzigen, ophalen, raadplegen, gebruiken, bekendmaken door overdracht, verspreiding of anderszins beschikbaar maken, afstemmen of combineren, blokkeren, wissen of vernietigen.
5.2	De opdrachtnemer kan bij een fysiek of technisch incident de beschikbaarheid van en de toegang tot de persoonsgegevens tijdig (binnen 48 uur) herstellen.
5.3	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.
5.4	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.
6.	EISEN M.B.T. OFFERTES UITVOERING
6.1	Aangezien het Energieloket uit naam van de gemeente handelt, handelt de opdrachtnemer dat impliciet ook. De 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	De particuliere woningeigenaar mag ook zelf een aanbieder aandragen als 3e partij, indien gewenst.
6.3	Opdrachtnemer vraagt 3 offertes bij aanbieders op basis van (bewezen) kwaliteit, klanttevredenheid, lage kosten voor de particuliere woningeigenaar.
6.4	Opdrachtnemer vraagt bij minstens 2 partijen uit de regio, (indien aanwezig en bij voorkeur uit Haarlemmermeer) 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.
7.	EISEN M.B.T. UITVOERING MAATREGELEN
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 particuliere woningeigenaar afrondt.
7.3	Opdrachtnemer gebruikt de actuele landelijke standaard voor isolatie streefwaarden.
8.	EISEN M.B.T. COMMUNICATIE
8.1	Communicatie vanuit de opdrachtnemer met de particuliere woningeigenaren gebeurt ‘white-label’ onder noemer van Energieloket. 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	Aangezien het Energieloket uit naam van de gemeente handelt, handelt de opdrachtnemer dat expliciet ook. De opdrachtnemer is het visitekaartje van de gemeente richting de particuliere woningeigenaar.
8.3	De opdrachtnemer stemt communicatiemiddelen en uitingen af op basis van klantdifferentiatie naar levensstijl en sluit aan bij het communicatieframe van het Energieloket en de gemeente. De communicatie en marketing rondom acties worden door opdrachtnemer gecoördineerd, betaald en uitgevoerd onder het label van het Energieloket Haarlemmermeer, onder meer via de eigen communicatiekanalen van de opdrachtnemer.

9	TADA-Duidelijk over DATA
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: - Indien mogelijk op postcode-6 niveau; - Het format moet in een standaard databestand (xlsx, csv), database (SQL, MS Access) of webservice. 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
10	COMMERCEIELE EISEN
10.1	De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde uitgeversprijzen 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 indexeringsmogelijkheid gelijk met een percentage gelijk aan het 'CBS-prijsindexcijfer Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2010 = 100.
10.4	Opdrachtnemer dient een voornemen voor prijsaanpassing tijdig 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.
11	FACTURATIE
11.1	De opdrachtnemer factureert maandelijks aan opdrachtgever de daadwerkelijke gewerkte uren / per advies / per ontwikkelde maatregel. Elke factuur moet worden voorzien van een verplichtingsnummer en kostenplaats. Facturen zonder deze nummers 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.
12	JURIDISCHE EISEN
12.1	Opdrachtnemer is in het bezit van alle vergunningen, die nodig zijn voor het uitvoeren van de in de 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.

13	EVALUATIE
13.1	Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt regelmatig overleg plaats met als doel de raamovereenkomst op strategisch, tactisch en operationeel niveau af te stemmen.
13.2	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.
13.3	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