

Nota van Inlichtingen 2
Dienstverlening warmtenetten Meerhoven
15-8-2025

Voor akkoord:

B. Hamers
Afdelingshoofd Stadsbeheer

Ref. Nr.	Onderwerp	Mededeling
A	Verplaatste Inschrijfdatum	Door de wat latere publicatie van deze NvI dan gepland, wordt de datum van Inschrijving verplaatst naar maandag 1 september 10 uur.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
25	DVO / Conceptovereenkomst	In hoeverre bestaat de ruimte om de (juridische) DVO aspecten/kenmerken nog nader af te stemmen en werkafspraken te maken?	U dient in te stemmen met de in de aanbestedingsdocumenten beschreven aspecten/kenmerken en daar ook uw prijs op te baseren. Als door voortschrijdend inzicht een andere werkwijze beter blijkt te zijn kan mogelijk een aanpassing plaatsvinden.
26	Beheer Priva regelinstallatie - PVE 4.3.3	Zijn er specifieke contractafspraken met Priva gemaakt voor het beheer (oftewel, kan de SLA die de gemeente al heeft voortgezet worden)?	Nee, er zijn geen afspraken gemaakt door de gemeente. De nieuwe partij zal in kader onderhoud en aanvullende werkzaamheden zelf afspraken moeten maken.
27	Historische data	Dient er historische data meegenomen te worden? Zo ja, is het mogelijk om gedetailleerd te omschrijven waar rekening mee gehouden moet worden? (bv. x jaar historische verbruiken, betalingsregelingen, openstaande saldo's, ...) Indien nee, kan er van een clean sheet vertrokken worden met uitzondering van masterdata vanaf 1 januari 2026?	Ja, historische data dient meegenomen te worden. Betreft gegevens die betrekking hebben op verbruik, gebruikers/afnemers, incasso/factuur gegevens, etc. M.a.w. een clean sheet lijkt niet realistisch.
28	Documenten migratie	Dient er naast data ook documenten mee gemigreerd te worden die getoond moeten worden in het klantenportaal?	In het klantenportaal moet de relevante gegevens van klanten zichtbaar worden (lezen + downloaden). Kan betrekking hebben over: Facturen, specifieke "aansluit/leveringsgegevens", evt klachten. Dus JA, waarvan deels wellicht geen document (PDF) zijn.

29 Financiële administratie	Hoe verloopt de financiële administratie met de huidige DVO? Is een export van facturen voldoende als bron? Of kan de Gemeente zelfstandig API's aanspreken om de gewenste financiële data op te vragen om hun financiële administratie te voeren?	Het klantbeheer en financiële administratie (en incassotrajecten) van onze aansluitingen loopt NU volledig via een externe partij. De derde partij factureert op naam van de gemeente Eindhoven naar de eindklanten en verwerkt de betalingen in hun (voor ons gemaakte) administratie. De derde partij betaalt ons maandelijks voorschotten en stuurt hiervoor credit factuur. Per kwartaal stuurt de derde partij een rapportage met de daadwerkelijke opbrengsten en BTW voor de BTW-aangifte. De gemeente boekt aan de hand van deze rapportage de opbrengsten en neemt de BTW mee in de btw-afdracht. Het verschil tussen de voorschotten en daadwerkelijke opbrengsten incl. BTW komt terecht op een hiervoor gemaakte balansrekening vordering energiecentrale /derde partij. Er is in het verleden afgesproken om ca. 200K c/a saldo te hebben. De gemeente en /of het publieke warmtebedrijf kunnen/willen in de toekomst zelfstandig API's aanspreken. Of en op welke wijze dit kan gebeuren is volgens ons het eenvoudigste met elkaar te bepalen gedurende het proces van inrichting na voorliggende aanbesteding.
30 Facturen per post	Dienen er facturen per post verstuurd te worden? Wat is de huidige verhouding communicatie mail / post?	97% email en 3% post, met stimulans post te minimaliseren
31 MJOP	Voor het opstellen van het Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP): wat is de rol van de gemeente hierin? Wordt dit gezamenlijk voorbereid in een sessie met de toekomstige dienstverlener, of wordt er een reeds bestaand concept aangeleverd als vertrekpunt?	Dit wordt gezamenlijk verder opgesteld, uitgaand van een bestaand MJOP. Daarmee is de gemeente ondersteunend bij opstellen van de MJOP vanuit de "referentie MJOP", uiteraard met evt. terechte aanvullingen/optimalisaties vanuit dienstverlener.
32 VEWA rollen	Kan de gemeente bevestigen of het IV-schap (VEWA) tijdens de contractperiode bij de gemeente zelf blijft liggen, of wordt dit belegd bij de dienstverlener?	De VEWA verantwoordelijkheid ligt bij opdrachtgever. De uitvoering en verantwoording aan de opdrachtgever hierover willen we initieel neerleggen bij opdrachtnemer. De mogelijkheid om dit in de toekomst te kunnen aanpassen willen we graag openhouden en dient in goed overleg overdraagbaar te zijn.
33 KLIC meldingen overzicht	Kan de gemeente een overzicht aanleveren van het aantal KLIC-meldingen in de jaren 2023, 2024 en 2025, ter onderbouwing van de prijsvorming?	Binnen het gebied gemiddeld 141 meldingen per jaar verdeeld als volgt: • Calamiteitenmelding : 4 • Raafmelding : 99 • Oriëntatieverzoek: 38
34 WEB applicaties	WEB applicaties: De ICT-prestatie dient bij zowel de Mozilla Observatory (https://developer.mozilla.org/observatory) als Security Headers (https://securityheaders.com/) een minimale score van A te behalen. De scan is niet mogelijk vanwege de B2C redirect. (applicatie zit achter authenticatie waardoor scan niet werkt) Welke specifieke informatie wensen jullie aangeleverd te zien met betrekking tot de scan?	De informatie tbv security headers is opensource en/of openbaar. Leverancier kan dit zelf opvragen en eventueel offline testen met Mozilla Observatory.

35 ICT prestatie elektronische berichten

Indien de ICT prestatie elektronische berichten aanmaakt of ontvangt, dan moet de ICT prestatie de elektronische berichten zonder informatieverlies kunnen opnemen bij het dossier/de zaak. Over welke communicatie gaat dit specifiek? In welk scenario dient dit opgeleverd te worden? Gelieve ons de context te bezorgen.

Aanbesteding betreft dienstverlening op het warmtenet Meerhoven en bevat onder meer:

1. Warmtedistributie: beheer en onderhoud van het fysieke netwerk,
2. Warmtelevering: levering, beheer en onderhoud van warmtesets bij woningen,
3. Bemetering onderhouden en uitlezen EN
4. Administratie, facturatie en klantcontact.

Communicatie betreft o.a. punt 4. Wanneer er door de IT prestatie elektronische berichten worden aangemaakt en verstuurd richting klanten, moeten deze berichten zonder informatieverlies worden opgeslagen bij het dossier/ de zaak.