

## **BIJLAGE 01 PROGRAMMA VAN EISEN**

### **DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST KLEIN ONDERHOUD, KEURING EN KALIBRATIE SPECIALISTISCH MATERIEEL**

**ENEXIS Netbeheer B.V.**

## INHOUD

Inleiding .....	2
Bestellen en betalen .....	3
Contract- & leveranciersmanagement .....	4
Communicatie, governance en rapportage.....	5
Dienstverlening .....	5
Veiligheids- & milieuvoorschriften, normen en certificaten .....	8
KPI's.....	9
Implementatie .....	10

## INLEIDING

Voor u ligt het Pakket van Eisen bij de Dienstverleningsovereenkomst Aanschaf, onderhoud, keuring en kalibratie specialistisch materieel. Het document is opgesplitst in de volgende onderdelen:

- Bestellen & Betalen;
- Contract- & Leveranciersmanagement;
- Communicatie, Governance en Rapportage.
- Dienstverlening;
- Veiligheids- & milieuvoorschriften, normen en certificaten;
- KPI's;
- Implementatie;

Dit document maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de Raamovereenkomst.

Enexis wijst u erop dat alle in dit document genoemde eisen, minimumeisen zijn. Indien Inschrijver deels of helemaal niet voldoet aan één of meer eisen genoemd in dit Pakket van Eisen, voldoet de Inschrijving niet en wordt deze ter zijde gelegd. Bij onduidelijkheden of verschil van interpretatie is de Inschrijver verantwoordelijk voor het opnemen van contact met Enexis via de mogelijkheid tot het stellen van vragen (zie offerteaanvraag paragraaf 2.1 en 2.6).

## Bestellen en betalen

Nr.	Eisen met betrekking tot bestel- & betaalproces
EBB-1	Leverancier werkt conform de werkwijze als genoemd in de Raamovereenkomst.
EBB-2	De punch-out catalogus is een maatwerk catalogus waarin alleen de diensten ten behoeve van Enexis zijn opgenomen.
EBB-3	Facturen worden ingediend volgens de opgegeven bestelroute en zijn voorzien van een PO (opdracht) nummer. Facturen die hier niet aan voldoen komen niet voor verrekening in aanmerking.
EBB-4	De punch-out catalogus van leverancier voldoet aan de Eisen die gesteld worden in Hoofdstuk 3 “relevante gegevens” en Hoofdstuk 4 “OCI-parameters” van Bijlage 12 – Handleiding Proactis.
EBB-5	Het materieelnummer uit X-mat wordt vermeld op alle communicatie met betrekking tot specifieke opdrachten, denk hierbij aan de order en de factuur.
EBB-6	Facturatie voldoet aan Bijlage 10 normenkaderbrief_enexisnetbeheerbv_2020. (Bij voorkeur gebeurt facturatie via E-facturatie).
EBB-7	De punch-out catalogus van Leverancier maakt gebruik van OCI, versie 4 of hoger.
EBB-8	De artikelen in de punch-out catalogus zijn gekoppeld aan goederengroep nummers die door Enexis worden aangeleverd.
EBB-9	De goederengroep nummers zijn tijdens het gehele bestelproces gekoppeld aan het artikel en zichtbaar.
EBB-10	<p>Leverancier heeft een testomgeving waarbinnen de OCI verbinding voor livegang wordt getest.</p> <p>Binnen deze testomgeving kan zonder restricties getest worden waarbij geen productiedata aangemaakt wordt. Tijdens de test worden orders aangemaakt in de webshop die via de OCI koppeling naar Proactis worden getransporteerd. In Proactis wordt de order verder bewerkt en naar SAP verstuurd. Ook varianten van dit proces kunnen getest worden.</p>
EBB-11	Inkooporders dienen binnen 1 werkdag na plaatsing van de order door een Enexis medewerker gewijzigd te kunnen worden.
EBB-12	Het is niet toegestaan tijdig gewijzigde orders op twee verschillende ordernummers van opdrachtnemer te leveren en te factureren.
EBB-13	Na het verlopen van de termijn als genoemd in EBB-12 dient het technisch niet meer mogelijk te zijn de inkooporder te wijzigen.
EBB-14	Leverancier is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de gehele catalogus conform de overeengekomen afspraken.
EBB-15	<p>Voor het gebruik van de punch-out catalogus zijn minimaal de volgende verschillende rollen instelbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestel functie (ca. 50 personen);</li> <li>• Kijk functie inclusief het kunnen vullen en klaarzetten van de winkelwagen (ca 3.000 gebruikers).</li> </ul>
EBB-16	Zodra een gebruiker met een kijk functie zijn winkelwagen heeft opgeslagen is deze zichtbaar voor gebruikers met een bestelfunctie van dezelfde afdeling of vestiging.

## Contract- & leveranciersmanagement

Nr.	Eisen met betrekking tot contract- & leveranciersmanagement
ECL-1	Leverancier overlegt minimaal één keer per kwartaal met Enexis over de kwaliteit van de samenwerking. Onderwerpen die tijdens dit overleg besproken worden zijn in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De kwaliteit van de dienstverlening</li> <li>• Ontwikkelingen in de markt</li> <li>• KPI's</li> </ul>
ECL-2	Leverancier overlegt minimaal één keer per twee jaar op strategisch leveranciersmanagementniveau waarbij de volgende onderwerpen aan bod komen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen m.b.t. organisatiestrategie</li> <li>• Ontwikkelingen m.b.t. de samenwerking</li> <li>• Gezamenlijke doelen voor de komende twee jaar</li> </ul>
ECL-3	Leverancier organiseert minimaal één keer per maand een samenkomst op operationeel niveau waarbij de operationele werking besproken wordt. De frequentie van deze samenkomst kan in overleg worden aangepast.
ECL-4	Alle communicatie en overleggen vinden plaats in de Nederlandse taal.
ECL-5	Leverancier is in het bezit van een klachtenprocedure waarin de registratie, rapportage en opvolging van klachten is vastgelegd net als de redelijke responstijden per stap. Leverancier handelt klachten conform deze procedure af.
ECL-6	Enexis krijgt actief berichten over en/of heeft inzicht in de voortgang van de afhandeling van klachten (ontvangstbevestiging, te nemen stappen, afhandeling en sluiting van een klacht).
ECL-7	Voor vragen en klachten is er een Nederlandstalige supportdesk/contactpersoon aanwezig die binnen 2 uur reageert en ook vakinhoudelijke ondersteuning kan geven/faciliteren.
ECL-8	Bij melding van een klacht geeft de Centrale Partner binnen één werkdag inzicht in het proces van afhandeling.
ECL-9	Klachten kunnen op eenvoudige wijze gemeld worden door Enexis werknemers (in ieder geval via mail of rechtstreeks in het klachtensysteem van leverancier).
ECL-10	Klachten worden binnen één week verholpen tenzij leverancier kan onderbouwen waarom verlenging van deze termijn onvermijdbaar is. De verlenging is alleen toegestaan na akkoord van Enexis welke niet op onredelijke grond zal worden onthouden.
ECL-11	Tijdens de looptijd wordt de performance van de opdracht gemeten aan de hand van de beschreven KPI's 1, 2 en 3,
ECL-12	KPI's worden gemonitord volgens het stoplichtmodel zoals omschreven in de Offerteaanvraag paragraaf 3.1.
ECL-13	Indien aan 4 van de gestelde KPI's niet wordt voldaan levert leverancier een verbeterplan aan waarin helder en duidelijk wordt uiteengezet welke acties worden ondernomen gekoppeld aan een realistische planning (passend bij genoemde KPI's) om deze KPI's in de directe toekomst en op de lange termijn wel te realiseren.
ECL-14	Een verbeterplan is definitief en wordt uitgevoerd nadat Enexis akkoord heeft gegeven. Enexis geeft akkoord als het plan inhoudelijk voldoende vertrouwen biedt dat Leverancier als gevolg hiervan de betreffende KPI's wel haalt. Akkoord zal door Enexis niet om onduidelijke redenen worden onthouden.

ECL-15	Het herhaaldelijk niet halen van één of meerdere KPI's én niet realiseren van resultaten in het daarvoor opgestelde verbeterplan kan leiden tot ontbinding van de Raamovereenkomst.
--------	---

## Communicatie, governance en rapportage

Nr.	Eisen met betrekking tot Communicatie, Governance en Rapportage
ECR-1	Communicatie vindt plaats volgens bijlage 11 – 'Contactpersonen, communicatie en escalatie'.
ECR-2	Leverancier meldt proactief aan Enexis indien contactpersonen moeten worden gewijzigd in bijlage 11 – 'Contactpersonen, communicatie en escalatieproces'.
ECR-3	Rapportage vindt plaats aan de hand van een door Enexis vooraf goedgekeurd vast format van Leverancier waarin minimaal alle in Bijlage 11 'Contactpersonen, communicatie en escalatie' genoemde onderwerpen zijn uitgewerkt.
ECR-4	De rapportage wordt vijf werkdagen voor de betreffende bijeenkomst met Enexis gedeeld.
ECR-5	Elk overleg begint met het doornemen van de openstaande actiepunten.
ECR-6	Vragen op tactisch-strategisch niveau buiten de vaste overlegmomenten om, worden binnen uiterlijk 3 werkdagen beantwoord.
ECR-7	De door Leverancier beschikbaar gestelde contactperso(n)en en/of directe vervanger is/ zijn op werkdagen (maandag t/m vrijdag) (telefonisch) bereikbaar tussen 08:30 uur en 17:00 uur

## Dienstverlening

Nr.	Eisen met betrekking tot de dienstverlening - Orders
EDO-1	Elke ontvangen order wordt door leverancier binnen 1 werkdag schriftelijk bevestigd inclusief de uitvoerdatum en afleverlocatie voor de in de order genoemde middelen.
EDO-2	Bundeling van orders met als doel efficiëntere logistieke routes en/of afhandeling worden voorgelegd aan de betreffende materieelbeheerder. Bundeling is alleen toegestaan indien dit is geaccepteerd door een materieelbeheerder (zie Bijlage 11 - Contactpersonen, communicatie en escalatieproces) van de betreffende vestiging/afdeling.
EDO-3	Afwijkingen in uitvoerdata worden altijd vooraf gemeld en zijn pas definitief ná acceptatie van Enexis.
EDO-4	Leverancier erkent en aanvaardt dat, binnen de reikwijdte van deze raamovereenkomst, ook opdrachten kunnen worden verstrekt onze centrale partner voor de levering van specialistisch materieel voor de uitvoering van kalibraties. Deze opdrachten vallen onder dezelfde voorwaarden en tarieven als overeengekomen in deze raamovereenkomst. Leverancier verplicht zich deze opdrachten op gelijke wijze te behandelen als rechtstreeks door Enexis verstrekte opdrachten.
EDO-5	Elke vestiging maakt een separate raamorder voor kalibraties na onderhoud. Deze opdrachten m.b.t. kalibraties in opdracht van de centrale partner voor de levering van specialistisch materieel worden op dit speciale ordernummer per vestiging uitgevoerd en gefactureerd.

Nr.	Eisen met betrekking tot de dienstverlening - Uitvoering
EDU-1	Leverancier verzorgt de juiste uitvoering van de opdracht op basis van orders door Enexis.
EDU-2	Na opdracht voert Leverancier de werkzaamheden uit, en levert de diensten op de definitief overeengekomen werkwijze.
EDU-2	Keuringen en kalibraties vinden plaats tijdens reguliere kantoortijden.
EDU-3	Gekeurde/gekalibreerde middelen worden persoonlijk afgeleverd aan de materieelbeheerder van dienst op de order vermelde locatie.
EDU-4	Indien desbetreffende materieelbeheerder niet aanwezig is, mogen gekeurde/gekalibreerde middelen alleen afgeleverd worden indien de ontvanger duidelijk en leesbaar vermeld is op de afleverbon onder vermelding van naam, functie en telefoonnummer.
EDU-5	Leverancier keurt/kalibreert geen artikelen zonder hiervoor van te voren een order te hebben ontvangen van Enexis of, ingeval van keuring/kalibratie na onderhoud van de centrale partner voor levering van Specialistisch Materieel.
EDU-6	Leverancier keurt alleen goederen die zijn opgenomen in de registratietool (X-mat) van Enexis tenzij de Contractmanager schriftelijk akkoord geeft voor een afwijking op deze eis.
EDU-7	Het uitvoeren van de werkzaamheden vindt alleen plaats op een door een materieelbeheerder bevestigde, en bij afwijking door Enexis geaccepteerde, datum.
EDU-8	Aflevering van gekeurde/gekalibreerde middelen vindt plaats tussen 9.00 en 16.00
EDU-9	Zendingen moeten door Enexis getrackt kunnen worden (zowel bij opsturen als bij ontvangen).
Nr	Eisen met betrekking tot de dienstverlening – Catalogus
EDC-1	Het huidige assortiment aan te keuren en kalibreren middelen wordt volledig opgenomen in de catalogus en kan door Leverancier uitgevoerd worden.
EDC-2	Het assortiment in de punch-out catalogus is 24/7 up to date, het volstaat dat nieuw specialistisch materieel binnen 1 werkdag na aanmelding is opgenomen.
EDC-3	Nieuw, door de materieelcommissie gestandaardiseerd, Specialistisch Materieel, wordt binnen 1 werkdag na aanmelding opgenomen in de catalogus.

<b>Nr. Eisen met betrekking tot de dienstverlening – Klein onderhoud</b>	
EDK-1	Klein onderhoud (zie 1.2 offerteaanvraag) wordt door leverancier uitgevoerd naar eigen inzicht.
EDK-2	Bij het uitvoeren van klein onderhoud worden de richtlijnen van producent met betrekking tot de te gebruiken onderdelen gehandhaafd, hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan voorgeschreven type batterij.
<b>Nr. Eisen met betrekking tot de dienstverlening – X-mat</b>	
EDX-1	Leverancier werkt mee aan het organiseren van een koppeling tussen X-mat en de benodigde systemen van leverancier ten behoeve van het verwerken van data.
EDX-2	Wanneer een koppeling tussen X-mat en leverancier is gerealiseerd legt leverancier na keuring/kalibratie de volgende zaken per item vast in X-mat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keurings-, kalibratiedatum</li> <li>• Status middel (goedgekeurd, afgekeurd, in keuring, in reparatie, vermist, buiten gebruik)</li> <li>• Keurings-, kalibratiecertificaat</li> </ul>
EDX-3	Als zich problemen voordoen met het vullen van X-mat doordat de applicatie niet naar behoren werkt wordt dit direct gemeld bij de systeembeheerder (zie bijlage 03 – Huidige en gewenste situatie), zodra de problemen zijn verholpen vult leverancier alsnog de benodigde velden in X-mat.

## Veiligheids- & milieuvoorschriften, normen en certificaten

Nr.	Eisen m.b.t. veiligheids- & milieuvoorschriften
EV-1	Leverancier optimaliseert transport en leverroutes, zonder dat dit impact heeft op de efficiency van de vestigingen en de eindgebruikers.
EV-2	Indien gewenst kan Leverancier kalibratie verzorgen waarbij de kalibratie is uitgevoerd door een door de Raad van Accreditatie geaccrediteerde partij conform de NEN ISO IEC 17025 norm.
EV-3	Bij afkeur of justeren van meetapparatuur licht leverancier de Materieelbeheerder (zie Bijlage 11 - Contactpersonen, communicatie en escalatieproces) van de betreffende vestiging in.
EV-4	Afkeur betekent dat het materieel niet voldoet aan de vereiste Enexis/kalibratiestandaarden en daarom in de huidige staat niet goedgekeurd kan worden. Als de benodigde werkzaamheden niet binnen de kleine reparaties vallen en geen onderdeel zijn van het kalibratietarief stuurt leverancier, in overleg met de centrale partij voor aanschaf en onderhoud, het product op naar de partij die het product kan repareren en een opgaf van de kosten kan maken.
EV-5	Als de materieelbeheerder aangeeft dat er na afkeur geen reparaties meer uitgevoerd zullen worden stuurt leverancier het item retour naar de betreffende vestiging/materieelbeheerder.

## KPI's

Nr.	Eisen m.b.t. KPI's
KPI-1	<p>1<sup>e</sup> contractjaar een leverbetrouwbaarheid van minimaal 95%</p> <p>2<sup>e</sup> contractjaar een leverbetrouwbaarheid van minimaal 96%</p> <p>3<sup>e</sup> contractjaar een leverbetrouwbaarheid van minimaal 97%</p> <p>4<sup>e</sup> t/m 8<sup>e</sup> contractjaar een leverbetrouwbaarheid van minimaal 98%</p> <p>Leverbetrouwbaarheid wordt vastgesteld aan de hand van de volgende formule:</p> <p style="text-align: center;"><i>Leverbetrouwbaarheid = aantal uitgevoerde diensten conform de afspraken van de order / aantal orders x 100%</i></p>
KPI-2	<p>Leverancier verhoogt in het 1<sup>e</sup> contractjaar de efficiëntie met x procent</p> <p>Leverancier verhoogt in het 2<sup>e</sup> contractjaar de efficiëntie met x procent</p> <p>Leverancier verhoogt in het 3<sup>e</sup> contractjaar de efficiëntie met x procent</p> <p>Leverancier verhoogt in het 4<sup>e</sup> t/m 8<sup>e</sup> contractjaar de efficiëntie met x procent</p> <p><b>Het percentage verhoging van de efficiency wordt ingevuld aan de hand van uw aanbieding.</b></p> <p>Efficiency wordt vastgesteld aan de hand van de volgende formule:</p> <p style="text-align: center;"><i>Verhoging efficiency = duur van de aangepaste werkwijze / duur van de werkwijze in 2024 x 100%</i></p>
KPI-3	<p>1<sup>e</sup> contractjaar een klachtenpercentage van maximaal 40%</p> <p>2<sup>e</sup> contractjaar een klachtenpercentage van maximaal 25%</p> <p>3<sup>e</sup> contractjaar een klachtenpercentage van maximaal 10%</p> <p>4<sup>e</sup> t/m 8<sup>e</sup> contractjaar een klachtenpercentage van maximaal 5%</p> <p>Het klachtenpercentage wordt vastgesteld aan de hand van de volgende formule:</p> <p style="text-align: center;"><i>Klachtenpercentage = aantal klachten / aantal orders x 100%</i></p>
KPI-4	<p>De KPI's die voortkomen uit de gunningscriteria worden, na gunning, opgenomen als integraal onderdeel van de raamovereenkomst. De totale set van KPI's vormen de basis voor de periodieke beoordeling van de prestaties van de leverancier gedurende de looptijd van de overeenkomst.</p>

## Implementatie

Nr.	Eisen m.b.t. implementatie
IMP-1	Leverancier voert de implementatie uit conform het door Enexis geaccepteerde en goedgekeurde implementatieplan incl. planning en mijlpalen.
IMP-2	Tijdens de implementatie informeert Leverancier, Enexis periodiek over de vooruitgang van de implementatie & bijhorende planning en mijlpalen.
IMP-3	De volledige implementatie wordt vanuit Leverancierszijde begeleid door een ervaren implementatiemanager.
IMP-4	Contact tussen Leverancier en Enexis verloopt via een implementatiemanager (Enexis) en een ervaren implementatiemanager (Leverancier).
IMP-5	Implementatiemanager van Leverancier, of zijn directe vervanger, blijft tot 12 maanden na implementatie actief beschikbaar voor opvolgvragen en nazorgvragen betreffende deze implementatie.
IMP-6	Wijzigingen in het implementatieplan en/of de planning en mijlpalen worden alleen in overleg met, en na schriftelijk akkoord van Enexis verwerkt. Enexis zal wijzigingen niet op ontorechte gronden afkeuren.