

## **Bijlage 2: Programma van Eisen**

**Behorend bij de Europese aanbesteding  
'Energievoorzieningen'**

## 1. Juridische eisen

Eis	Omschrijving
Eis 1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde levering en bijbehorende dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever, gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
Eis 1.2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van alle relevante geldende Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder minimaal de Elektriciteitswet.
Eis 1.3	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving.
Eis 1.4	Onenigheid over de uitvoering van de Opdracht wordt door Opdrachtgever aan een deskundige onafhankelijke derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde komen voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.
Eis 1.5	Opdrachtnemer garandeert een volledige erkenning te hebben van de landelijke netbeheerder (zoals vastgelegd in het PV-register van de netbeheerder) op het moment waarop de inschrijving door Opdrachtnemer is ingediend. Opdrachtnemer garandeert dat deze volledige erkenning gehandhaafd zal worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Onder volledige erkenning wordt verstaan dat de rechtspersoon van Opdrachtnemer programmaverantwoordelijkheid mag dragen voor aansluitingen.
Eis 1.6	Opdrachtgever bevestigt dat Opdrachtnemer in geen geval aansprakelijk zal worden gesteld voor problemen die voorkomen binnen het netwerk (netbeheerder/ transportproblemen).
Eis 1.7	<b>Leveringsvoorwaarden</b> Opdrachtgever bevestigt dat de standaard leveringsvoorwaarden van Opdrachtnemer van toepassing verklaard (kunnen) worden op de Raamovereenkomst tussen partijen. De Raamovereenkomst en overige aanbestedingsdocumentatie prevaleren altijd ten opzichte van de algemene leveringsvoorwaarden van Opdrachtnemer.
Eis 1.8	Opdrachtnemer monitort relevante wet- en regelgeving op het gebied van energie en duurzaamheid. <ul style="list-style-type: none"> <li>Eventuele wetwijzigingen die van invloed zijn op levering, GVO's of administratieve verplichtingen, worden na publicatie gemeld aan de opdrachtgever, met een toelichting en aanbeveling voor vervolgstappen.</li> </ul>

## 2. Levering Stroom en gas

Eis	Omschrijving
Eis 2.1	Opdrachtnemer levert groene stroom zijnde minimaal EU wind- of zonne-energie, dit hoeft niet voort te komen uit opwekking bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hiervoor Garanties van oorsprong (GvO) op naam van Opdrachtgever af te boeken op naam van Opdrachtgever bij VertiCer.
Eis 2.2	Opdrachtnemer is binnen de te sluiten Raamovereenkomst verantwoordelijk voor de uitvoering van de programmaverantwoordelijkheid.
Eis 2.3	<p><b>Switch (overgang aansluitingen bij start Raamovereenkomst)</b></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige uitvoering van de overgang van de aansluitingen (switch) bij de start van de Raamovereenkomst.</p> <p>Opdrachtnemer levert binnen 15 werkdagen na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een overzicht aan van de resultaten van de uitgevoerde overgang.</p> <p>Mocht de overgang voor een aansluiting niet gelukt zijn, dan dient Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk na het optreden de reden daarvoor kenbaar te maken aan Opdrachtgever en oplossingen aandragen om de ontstane situatie zo snel als mogelijk te herstellen, gericht op continuïteit van de energievoorziening</p>
Eis 2.4	<p><b>Wijziging aansluitingen tijdens contractperiode</b></p> <p>Het is Opdrachtgever toegestaan om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst extra locaties/aansluitingen toe te voegen aan de Raamovereenkomst of locaties/aansluitingen te verwijderen. Daarbij zal op dat moment een geschikt tarief en/of boete worden aangeboden/verrekend voor die locatie/aansluiting. Deze Nadere overeenkomst zal separaat afgesloten worden, maar de bepalingen van de Raamovereenkomst zijn ten alle tijden op deze nadere overeenkomst(en) van toepassing.</p>
Eis 2.5	<p>De in eis 2.6 bedoelde wijziging, wordt na opdrachtverstrekking door Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor een nieuwe aansluiting: binnen 5 werkdagen na opdrachtverstrekking door Opdrachtnemer bevestigd, middels het voorleggen van een geldige Offerte en Nadere overeenkomst.</li> <li>• Voor het beëindigen van een bestaande aansluiting: binnen 3 werkdagen na opdrachtverstrekking door Opdrachtnemer bevestigd, met vermelding van de datum van afsluiting van die aansluiting.</li> </ul>
Eis 2.6	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aanmeldingen bij EDSN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanmelden van nieuwe of gewijzigde aansluitingen bij de netbeheerder, binnen 5 werkdagen na opdrachtverstrekking door de opdrachtgever.</li> <li>• Opdrachtnemer bevestigt elke succesvolle aanmelding schriftelijk binnen 1 werkdag na verwerking door de EDSN.</li> </ul>
Eis 2.7	Opdrachtnemer is in staat om <b>per direct</b> (binnen 1 werkdag na aansluiting) energie te leveren op nieuwe aansluitingen, tenzij de netbeheerder dit aantoonbaar verhindert.

Eis 2.8	Opdrachtnemer garandeert dat bij een beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomst kosteloos alle medewerking wordt verleend om de juiste digitale overgang naar een nieuwe leverancier te bewerkstelligen.
---------	---

### 3. Communicatie

Eis	Omschrijving
Eis 3.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 3.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
Eis 3.3	<p><b>ServiceDesk</b></p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk of klantenservice die minimaal tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar is, waarbij geldt dat in alle gevallen de telefoon snel wordt beantwoord (geen antwoordapparaat, voicemail, chatbot, AI, of soortgelijk).</p>
Eis 3.3	<p><b>Dashboard</b></p> <p>Opdrachtnemer stelt kosteloos een dashboard beschikbaar waarmee meerdere medewerkers van Opdrachtgever inzage wordt geboden in de aansluitingen, het verbruik en facturen.</p>
Eis 3.4	Het dashboard conform eis 3.3 is ten alle tijde volledig functioneel en is te gebruiken via de nu gangbare webbrowsers, is door meerdere gebruikers van Opdrachtgever gelijktijdig te benaderen en geeft actuele data weer (voor 'slimme meters' met elektriciteit op 15 minuten basis en gas op 1 uur basis) per aansluiting.
Eis 3.5	Het dashboard biedt tevens inzicht op totaal en lokaal-niveau, waarbij over een langere termijn inzage verkregen kan worden in verbruiken per aansluiting, vergelijking met andere aansluitingen en of landelijke gemiddelden en inzicht in de impact van eventuele opgevolgde adviezen/wijzigingen.
Eis 3.6	Opdrachtgever kan via de servicedesk en/of het dashboard mutaties doorgeven, vragen stellen over de Raamovereenkomst en daaronder vallende aansluitingen als ook klachten melden.
Eis 3.7	<p><b>Periodiek overleg</b></p> <p>Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren minimaal éénmaal per jaar overleg inzake de verstrekte leveringen en de gemaakte afspraken. Tijdens dit overleg bespreken partijen minimaal: Tijdens dit overleg bespreken partijen minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administratie;</li> <li>• Facturatie;</li> <li>• Klachten en overige bijzonderheden.</li> </ul> <p>Opdrachtgever zal Opdrachtnemer voor dit overleg uitnodigen op het centrale kantoor van Opdrachtgever.</p>

Eis 3.8	<p><b>Managementinformatie</b></p> <p>Opdrachtnemer verzorgt de volgende managementinformatie, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, aan het einde van elk kalenderjaar. Het overzicht stelt de Opdrachtgever in staat inzicht te krijgen op locatie-/ en totaalniveau en waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Overzicht EAN-codes, gekoppeld aan adressen</li> <li>○ Mutaties</li> <li>○ Elektriciteitsverbruik (levering &amp; teruglevering) en laatst bekende jaarverbruik</li> <li>○ Gas verbruik en laatst bekende jaarverbruik</li> <li>○ Gefactureerde bedragen (gesorteerd per aansluiting, levering en teruglevering)</li> <li>○ Tarief per eenheid (exclusief en inclusief belastingen)</li> <li>○ Energiebelasting, netbeheerkosten, ODE en andere heffingen</li> <li>○ Gemelde klachten (gesorteerd per aansluiting)</li> <li>○ Gesignaleerde afwijkingen in een verbruikspatroon en opvolging daarvan</li> <li>○ Inzicht in GVO's: type certificaat, certificaatnummer, herkomst, volume, periode en certificeringsinstantie.</li> </ul> <p>Rapportages worden digitaal aan Opdrachtgever verstrekt, in een 'open format' waarbij deze data gebruikt kan worden in bijvoorbeeld Excel.</p>
---------	---

#### 4. Facturatie

Eis	Omschrijving
Eis 4.1	<p>Facturatie geschiedt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Bij 'slimme' meters maandelijks op basis van de actuele meterstand;</li> <li>● Bij andere meters op basis van een voorschot per maand, gevolgd door een jaarlijkse eindafrekening. Opdrachtnemer vraagt meterstanden op bij Opdrachtgever.</li> </ul>
Eis 4.2	<p>De maandelijkse facturatie betreft een verzamelfactuur, met minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gas en elektriciteit gescheiden;</li> <li>○ Eén (1) totaalbedrag voor alle aansluitingen;</li> <li>○ Totale kosten per aansluiting;</li> <li>○ Verbruikt volume (in kWh en/of m<sup>3</sup>) per aansluiting.</li> </ul>
Eis 4.3	<p>De maandelijkse factuur wordt digitaal verstrekt aan <a href="mailto:facturen@nidos.nl">facturen@nidos.nl</a> in PDF en als Excel-bestand, voor import in administratiesystemen. In de implementatieperiode wordt de factuurinstructie van Opdrachtgever gedeeld met Opdrachtnemer.</p>
Eis 4.4	<p>Alle tarieven van Opdrachtnemer staan vast gedurende de gehele initiële looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer heeft geen mogelijkheid om de tarieven gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst te indexeren.</p>

Eis 4.5	<p>De tarieven van Opdrachtnemer dienen all-in te zijn, dit betekent dat alle kosten voor de levering van elektriciteit en gas meegenomen zijn in de opgegeven prijzen in het Prijzenblad.</p> <p>Belastingen, overheidsheffingen en andere vaste leveringskosten (bijvoorbeeld transportkosten, kosten van het meetbedrijf en aansluitkosten) zijn geen onderdeel van de all-in tarieven. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de hiervoor aangegeven aanvullende kosten correct in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer komt gedurende de looptijd voor geen andere vergoedingen in aanmerking dan opgenomen in het Prijzenblad.</p>
Eis 4.6	<p>Opdrachtnemer verzorgt jaarlijks een eindafrekening voor alle aansluitingen, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Overzicht EAN-codes, gekoppeld aan adressen</li> <li>○ Mutaties</li> <li>○ Elektriciteitsverbruik (levering &amp; teruglevering) en laatst bekende jaarverbruik</li> <li>○ Gas verbruik en laatst bekende jaarverbruik</li> <li>○ Gefactureerde bedragen (gesorteerd per aansluiting, levering en teruglevering)</li> <li>○ Tarief per eenheid (exclusief en inclusief belastingen)</li> <li>○ Energiebelasting, netbeheerkosten, ODE en andere heffingen</li> </ul>
Eis 4.7	<p>De betalingstermijn voor Opdrachtgever betreft 30 dagen, na ontvangst van de correcte factuur van Opdrachtnemer. Een factuur wordt uitsluitend als correct aangemerkt indien deze volledig voldoet aan de contractueel overeengekomen tarieven en voorwaarden, een gespecificeerde opgave bevat van de geleverde elektriciteit en gas, alsmede van eventuele teruglevering van energie. Deze specificatie omvat in ieder geval de verbruiks – en/of terugleverperiode, eenheidsprijzen, totaalbedragen en de toepasselijke belastingen/btw. De factuur dient tevens te zijn voorzien van alle wettelijk vereiste factuurgegevens. Er wordt niet betaald middels automatische incasso.</p>
Eis 4.8	<p><b>Wijzigingen van overheidsheffingen</b></p> <p>Eventuele wijzigingen van overheidsheffingen en/of belastingen die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden doorgevoerd mogen door Opdrachtnemer worden doorberekend aan Opdrachtgever.</p>