

Bijlage A - Programma van Eisen energieloket en energiebesparende diensten

Gemeente Alkmaar



Algemene eisen	
1	Energieloketdienst uitvoeren voor Gemeente Alkmaar volgens richtlijnen vastgesteld door de VNG (Handreiking kwaliteit energieloketten VNG) .
2	Vrije ruimte om nieuwe initiatieven die kunnen bijdragen aan energiebesparing bij inwoners uit te werken en uit te voeren.
3	Diverse energiebesparende diensten zoals hieronder vermeld, waarbij het niet noodzakelijk is om deze diensten exact zoals omschreven af te nemen. Deze opsomming weerspiegelt de wensen van de aanbestedende partij: - <i>Energieadviesgesprekken aan huis;</i> - <i>Blowerdoor testen;</i> - <i>Waterzijdig inregelen van CV-installaties;</i> - <i>Ondersteuning van makelaars en hypotheekadviseurs d.m.v. energie(label)adviesrapporten;</i> - <i>Warmtescans;</i> - <i>Initiatieven om verschillende doelgroepen te bereiken;</i> - <i>Initiatieven voor stimulatie particuliere verhuurders;</i> - <i>Inkoopacties voor isolatie, zonnepanelen, warmtepompen, etc.</i>
4	Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar duurzaamheidsbeleid en rapporteert jaarlijks over CO ₂ -uitstoot van de bedrijfsvoering.
Opdrachten	
5	Voor iedere opdracht wordt een duidelijke omschrijving van de te leveren dienst opgesteld. Op basis hiervan dient de opdrachtnemer een offerte in met een heldere specificatie van de te leveren prestaties.
6	De gegunde partij zal voor de duur van de overeenkomst beschikken over één vaste contactpersoon en vervanger die als centraal contactpunt naar de aanbestedende partij toe zullen fungeren. Deze contactpersonen zijn op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur bereikbaar per e-mail en telefoon.
7	De gegunde partij beschikt over een helpdesk (KCC, klantcontactcentrum) waar inwoners terecht kunnen met vragen over/aan het energieloket of uitgevoerde diensten, deze moet van maandag t/m zaterdag beschikbaar zijn van 09.00 tot 20.00 uur bereikbaar per email en telefoon.
8	De contactpersonen en het personeel van de gegunde partij dat ten behoeve van de opdracht wordt ingezet dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.

9	De gegunde partij heeft alle noodzakelijke organisatorische, procedurele en technische maatregelen genomen om het beschermen van persoonsgegevens te borgen op een wijze die voldoet aan Europese privacywetgeving en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
10	De gegunde partij zorgt in ieder geval voor periodieke updates en/of rapportages m.b.t. de geleverde diensten. De frequentie zal worden afgestemd met de aanbestedende partij.
11	De gegunde partij gaat, in overleg met de aanbestedende partij, op zoek naar een onderaannemer of onderaannemers als blijkt dat gegunde partij zelf de opdracht niet kan uitvoeren. De gegunde partij blijft hoofdverantwoordelijk voor het vervolg en het goed uitvoeren van de gevraagde opdracht.
12	De gegunde partij heeft geen direct financieel belang bij het selecteren van de onderaannemer of onderaannemers.
13	Bij gebruik van onderaannemer of onderaannemers wordt informatie omtrent betaling aan deze onderaannemer of onderaannemers transparant en open gecommuniceerd richting de aanbestedende partij.
14	De gegunde partij heeft alle noodzakelijke organisatorische, procedurele en technische maatregelen genomen om het beschermen van persoonsgegevens te borgen op een wijze die voldoet aan Europese privacywetgeving en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Wanneer er persoonsgegevens worden verwerkt bij een onderaannemer is de gegunde partij verantwoordelijk voor het borgen van de werkwijze volgens Europese privacywetgeving en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
15	Wanneer er persoonsgegevens worden verwerkt bij een onderaannemer of onderaannemers is de gegunde partij verantwoordelijk voor het borgen van de werkwijze volgens Europese privacywetgeving en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Tussentijdse evaluaties

16	Ondernemer voert gedurende de overeenkomst minimaal eenmaal per kwartaal een voortgangsoverleg met de aanbestedende Dienst. De aanbestedende dienst verwacht een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg.
17	De opdrachtnemer levert per kwartaal een rapportage aan de aanbestedende dienst over klantreizen, impact, websitegebruik en communicatieactiviteiten.
18	Gemaakte afspraken, voor of tijdens (tussentijdse) evaluaties worden schriftelijk vastgelegd door de Aanbestedende Dienst en door aanbestedende dienst zowel als Ondernemer geaccordeerd.
19	Ondernemer is bereid proactief in samenwerking met de Aanbestedende Dienst mee te denken en mee te werken aan eventuele toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de werkzaamheden en/of producten, mogelijke kostenbesparende of verduurzamende maatregelen en ontwikkelingen in de branche.

Eisen met betrekking tot de website

20	De website bevat in ieder geval 'no-regret' bouwtechnische en installatietechnische maatregelen. Aanbestedende Dienst heeft invloed op de typen technieken die worden aangeboden via de website.
21	De website biedt informatie over lokale, regionale en nationale subsidies op het gebied van verduurzaming van woningen.
22	De website biedt informatie over de relevante en beschikbare financieringsmogelijkheden vanuit de gemeente, provincie en landelijke overheid.
23	De website bevat een communicatiekalender met daarop inkoopacties, wijkaanpakken, webinars en gemeentelijke bijeenkomsten voor de energietransitie.
24	De website bevat een formulierenmodule waarmee het online via de website inschrijven/aanmelden voor acties kan worden gefaciliteerd.
25	De website bevat een goedwerkende zoekfunctie die bezoekers op laagdrempelige en overzichtelijke wijze helpt met het vinden van de juiste informatie.
26	Het beheer van de website ligt volledig bij de ondernemer. De aanbestedende dienst levert input die binnen 5 werkdagen verwerkt wordt door ondernemer. Aanvullend kan de aanbestedende dienst bewerkrechten hebben.
27	De website voldoet aan WCAG 2.2, is mobielvriendelijk, heeft taalniveau B1, en sluit aan bij de huisstijl van de gemeente.
28	Het online energieloket sluit aan op de huisstijl van gemeente Alkmaar en de communicatieaanpak van de gemeente.
Eisen met betrekking tot het klantcontactcentrum	
29	De opdrachtnemer is bereikbaar via een lokaal telefoonnummer met kengetal 072 voor inwoners van Alkmaar.
30	Via alle contactmogelijkheden (online en telefonisch) moet het KCC zowel eerstelijns als tweedelijnsadvies kunnen geven. Dit betekent dat medewerkers zowel algemene vragen kunnen beantwoorden als ook bouw- en installatietechnische vragen.
31	Het KCC moet veelvoorkomende technische onderwerpen op een passende manier voor de klant begrijpelijk maken.
32	Informatie die wordt gegeven via het KCC sluit aan op de persoonlijke klantreis van de inwoner en is gebaseerd op het 'no-regret' principe (zie eis 16).
33	Komt de inwoner in een vervolgfase van zijn/haar klantreis, dan moet het KCC-advies geven dat aansluit op de stappen die reeds zijn gezet in de klantreis. Dit vraagt o.a. om een up-to-date en goed uit te lezen klantvolgsysteem.
34	De kwantiteit van eerstelijns en tweedelijns medewerkers in het KCC is voldoende om aan de toename in klantcontacten in de gemeente te kunnen voldoen. Telefonisch is de gemiddelde wachttijd maximaal 5 minuten.
Eisen met betrekking tot het klantvolgsysteem	

35	Ondernemer monitort de klanttevredenheid in ieder geval op het gebied van: * Responsetijd * Professionaliteit medewerkers * Het gegeven handelingsperspectief. In samenspraak met Aanbestedende Dienst wordt de wijze van monitoring nader uitgewerkt.
36	Ondernemer monitort (website)gegevens op gebied van het aantal (unieke) bezoekers en klantcontacten; zowel op fysieke locaties, via de telefoon en online (o.a. bouncepercentage, populaire webpagina's en gemiddelde bezoekduur).
37	Ondernemer monitort de klantreis van bezoeker waaronder het gegeven advies via de website en het callcenter, energiescans, de aangevraagde offertes, de uiteindelijke uitvoering van energiemaatregelen en het verloop van de klantreis voor verdergaande verduurzaming van woningen.
38	Ondernemer verwerkt klantreisinformatie geautomatiseerd in live dashboards en/of in maandelijkse overzichten, met voldoende aandacht voor gegevens op wijkniveau.
39	De informatie die wordt verzameld via het klantvolgsysteem van het centrale energieloket is intellectueel eigendom van Aanbestedende Dienst.
Eisen met betrekking tot communicatie	
40	In alle communicatieve uitingen vanuit het energieloket is duidelijk dat het energieloket onder regie van gemeente Alkmaar staat.
41	Alle video's die via de website worden aangeboden voldoen aan de geldende videorichtlijnen van de gemeente Alkmaar.
42	Opdrachtnemer geeft tijdens uitvoeren van energiebesparende dienst opdrachten duidelijk aan hoe communicatie richting inwoners wordt georganiseerd tijdens energiebesparende acties, inclusief informatievoorziening, contactmogelijkheden en afspraken over uitvoering.
43	Ondernemer onthoudt zich van communicatie-, marketing- en acquisitieactiviteiten binnen het werkgebied of gerelateerd aan aanbestedende dienst, tenzij vooraf besproken en goedgekeurd door aanbestedende dienst.
44	Opdrachtnemer moet op werkdagen tijdens kantooruren, van 09:00 tot 17:00 uur, telefonisch en per e-mail bereikbaar zijn voor de gemeente Alkmaar.
45	De gemeente Alkmaar hecht waarde aan het hebben van een single point of contact. Ondernemer garandeert één aanspreekpunt voor (medewerkers van) aanbestedende dienst gedurende de looptijd van de overeenkomst.
46	Aanbestedende dienst behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van aanbestedende dienst, niet goed verloopt.
47	Ondernemer draagt er zorg voor dat de aangewezen contactpersoon een toereikende volmacht heeft om afspraken te maken voor alle onder ondernemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.

48	Ondernemer informeert de aanbestedende dienst tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de aangewezen contactpersoon. Bij tijdelijke afwezigheid zoals verlof of ziekte wordt er te allen tijde een vervanger aangewezen die op de hoogte is van de gemaakte afspraken.
49	Ondernemer gaat ermee akkoord dat er maandelijks overleg/rapportage plaatsvindt tussen de contactpersoon van Ondernemer en de contractmanager van Aanbestedende Dienst. De manier van overleg/rapportage wordt tijdens de implementatiefase van het contract in gezamenlijkheid bepaald.
50	Naast het reguliere contractoverleg vindt periodiek overleg plaats met de communicatieafdeling van de gemeente Alkmaar, of worden deze overleggen gecombineerd.
51	Alle gesprekken die gevoerd worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze Overeenkomst zijn kosteloos voor Aanbestedende Dienst en worden geacht bij de overeengekomen tarieven te zijn inbegrepen. De gesprekken worden, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van Aanbestedende Dienst gehouden. Ondernemer maakt de gespreksverslagen.
Administratie en facturen	
52	Facturen stuurt u digitaal naar ons toe. Dit kan via e-mail naar facturen@alkmaar.nl. Vermeld de volgende adresgegevens op de factuur: <i>Gemeente Alkmaar</i> <i>Mallegatsplein 10</i> <i>1815 AG Alkmaar</i> <i>Inkoopordernummer, welke volgt na definitieve gunning</i> Alleen facturen met deze adresgegevens nemen wij in behandeling. Let ook op de volgende eisen: • Het inkoopordernummer vermelden; • Van uw factuur en eventuele bijlagen één pdf-bestand maken; • De factuur als pdf mailen naar facturen@alkmaar.nl; • Meerdere facturen in één e-mail versturen kan. Maak wel van elke factuur één pdf. Op deze manier is de verwerking sneller en ontvangt u snel de betaling.
53	Alle facturen van ondernemer worden deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen en/of artikelen in rekening worden gebracht, dan wel gecrediteerd worden.
54	Creditfacturen worden separaat verstuurd, onder vermelding van het bijbehorende inkoopordernummer en/of het debet factuurnummer waarop de creditfactuur betrekking heeft.
55	Facturen voor vooruitbetaling en/of automatische incasso zijn niet toegestaan en worden door de aanbestedende dienst niet geaccepteerd, verwerkt en betaalbaar gesteld.
56	Facturatie vindt na uitvoering van de werkzaamheden c.q. levering van goederen en/of artikelen plaats, op basis van het geleverde en op basis van de in de inkooporder gespecificeerde prijzen en/of tarieven.

57	In de overeengekomen prijzen en/of tarieven zijn voorrijkosten, arbeidskosten, parkeerkosten en/of reis- en verblijfkosten inbegrepen.
58	Op de factuur worden géén vracht- en/of administratiekosten alsmede order- en/of onderzoekskosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
59	Bij spoedlevering worden géén kosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
60	Alleen de overeengekomen prijzen en/of tarieven komen gedurende de gehele Overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere (onvoorziene) kosten kunnen door Ondernemer alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.
Informatiebeveiliging	
61	De opdrachtnemer voldoet aan de AVG, minimaal: - Afschermen van gegevens, dat inhoud dat persoonsgegevens worden afgeschermd voor het gebruik voor andere doelen dan de doelen waarvoor ze mogen worden gebruikt. - Corrigeerbaarheid: voor elke verwerking van persoonsgegevens is het mogelijk kom de persoonsgegevens aan te passen of te vernietigen, indien de verwerking niet voldoet aan de eisen; bijvoorbeeld in geval van onjuiste informatie of als er geen noodzaak meer is om de informatie te bewaren. - Transparantie: over elke verwerking van de persoonsgegevens is de volgende informatie beschikbaar: de verantwoordelijken, de categorieën persoonsgegevens, categorieën van betrokkenen, categorieën van ontvangers, doelbinding, de wettelijke grondslag, de bewaartermijnen, de beveiligingsmaatregelen en de organisatorische en technische inrichting van verwerking van de persoonsgegevens.
62	Het systeem voldoet aan de AVG en de BIO2. Hierbij is er sprake van security en privacy by design, en security en privacy by default.
63	Het systeem ondersteunt het principe van dataminimalisatie.
64	Opdrachtgever kan binnen het systeem alle vastgelegde gegevens m.b.t. de klant exporteren in een document (in verband met verzoeken vanuit de AVG zoals inzage, correctie etc.).
65	Door inschrijving verplicht de opdrachtnemer zich om, naast de hoofdovereenkomst, een verwerkersovereenkomst af te sluiten, volgens het laatste model van de VNG/IBD en voldoet aan de in de overeenkomsten gestelde eisen.
66	Het systeem voldoet gedurende de gehele overeenkomst volledig aan de actuele landelijke wet- en regelgeving.
67	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde expliciet compliance, van onderaannemers, hostingpartijen en gelieerde partners, aan de overeengekomen afspraken met Opdrachtgever en is daarbij zelf volledig verantwoordelijk.
68	Emailverkeer dat namens de opdrachtgever plaatsvindt voldoet blijvend aan aanvullende beveiligingsmaatregelen als SPF, DKIM, DMARC en STARTTLS met DANE.

69	Beveiligingsincidenten worden direct, uiterlijk binnen 4 uur, gemeld aan de Opdrachtgever.
70	Opdrachtnemer voldoet aan de GIBIT 2023 voorwaarden.
71	Opdrachtnemer conformeert zich aan de relevante onderdelen van de BIO2, waarbij risicogebaseerd is gekeken welke van toepassing zijn overeenkomstig de aard van de geleverde dienst. Opdrachtnemer kan hier een overzicht van aanleveren en toelichten welke onderdelen niet van toepassing zijn inclusief onderbouwing.
72	Opdrachtnemer gaat akkoord met de algemene voorwaarden van de gemeente en sluit de eigen voorwaarden expliciet uit.
73	Opdrachtnemer stelt een exit-strategie op.
74	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het borgen van vergelijkbare eisen bij toeopdrachtnemers zoals deze gesteld worden door de gemeente tenzij deze niet relevant zijn gezien de aard van dienstverlening.
Techniek	
75	De oplossing ondersteunt integratie met andere systemen via API's die voldoen aan de landelijke REST API Design Rules en OAS 3.0. De leverancier levert actuele en volledige API-documentatie aan.
76	De oplossing maakt gebruik van open standaarden zoals opgenomen op de lijst van Forum Standaardisatie, tenzij gemotiveerd anders. Dit bevordert interoperabiliteit en toekomstbestendigheid.
Digitale toegankelijkheid	
77	De leverancier levert bij oplevering een toegankelijkheidsverklaring en een toegankelijkheidsrapport op basis van de WCAG-EM-methode, waaruit blijkt dat de website voldoet aan WCAG 2.2.
Archiefwet & Duurzame toegankelijkheid	
78	Leverancier borgt dat alle relevante gegevens en documenten duurzaam toegankelijk, overdraagbaar en exporteerbaar zijn conform de Archiefwet en gemeentelijk beleid, ook bij beëindiging van het contract.