

Bijlage 3a Programma van Eisen duurzame elektriciteit

Hieronder treft u de eisen en wensen die gesteld worden aan uw organisatie ten aanzien van de te verrichten Levering en Teruglevering.

In het Programma van Eisen staan alle eisen die de Aanbestedende Dienst stelt aan de onderneming van Inschrijver (geschiktheidseisen) en aan de uitvoering van de Opdracht (gunningseisen). Mogelijk worden de eisen via de Nota van Inlichtingen aangepast wanneer de situatie daar om vraagt.

Door het indienen van een volledige Inschrijving inclusief rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft Inschrijver aan akkoord te zijn en te voldoen aan de voorwaarden zoals vermeld in de Uitnodiging tot Inschrijving (Utl) en het Programma van Eisen (PvE), daarmee tevens aan de geschiktheidseisen alsook gunningseisen, de Algemene Inkoopvoorwaarden Energie Makelaar en de (concept)Overeenkomst.

Het niet voldoen aan een van de eisen leidt automatisch tot uitsluiting van uw organisatie aan deze aanbestedingsprocedure.

3.1. Gunningseisen

Nummer	
1.	Kwaliteitseisen Levering Inschrijver dient te garanderen dat de Levering en Teruglevering van duurzame elektriciteit in overeenstemming is met de verplichtingen voortvloeiende uit de Energiewet en alle overige op basis daarvan vastgestelde wet- en regelgeving. De Inschrijver dient in staat te zijn de Levering van duurzame elektriciteit op het (Transmissie)Systeem voor elektriciteit ten behoeve van de Aansluitingen van de Aanbestedende Dienst te verzorgen inclusief bijbehorende diensten. De Levering en Teruglevering van duurzame elektriciteit betreft een integrale Levering op continue basis. Deelleveringen of afschakelbare Leveringen zijn derhalve uitgesloten, tenzij anders vooraf overeengekomen. Voor zover toepasselijk dient de Levering tevens in overeenstemming te geschieden met de geldende regelgeving, zowel nationaal als Europees, inzake grensoverschrijdende Leveringen.
2.	Balanceringsverantwoordelijkheid De Inschrijver dient op datum van ontvangst van de Inschrijvingen en gedurende de Contractperiode te beschikken over volledige erkenning van Balanceringsverantwoordelijkheid in het kader van de Energiewet. Tevens dient Inschrijver ter zake van de Levering voor zijn rekening en risico de zogenaamde Balanceringsverantwoordelijkheid te dragen. De Aanbestedende Dienst is in beginsel Nominatieverantwoordelijk, maar stelt dat zij deze verantwoordelijkheid zal overdragen naar de Inschrijver. De Inschrijver draagt alle handelsrisico's die gepaard gaan met de Levering en Teruglevering van duurzame elektriciteit, waaronder begrepen (maar niet uitsluitend) de risico's vanwege importbeperkende maatregelen en grensoverschrijdend transport.
3.	Prijsmethodiek Optie 1: Inschrijver dient de Leveringen te prijzen op basis van een vaste toeslag (en/of afslag) op de nader vast te leggen prijzen van het contractvolume, verdeeld in Peak en Off-Peak (zoals beschreven in artikel 4

	<p>Inkoopprotocol). De Leveringsprijzen worden, per periode en naar rato van de gefixeerde volumepercentages/prijzen, als volgt berekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Hoogtarief: gemiddelde Peak prijs + profielpremie Peak [€/MWh]; o Laagtariet: gemiddelde Off Peak prijs + profielpremie Off Peak [€/MWh]; o Enkeltariet: $0,65 * \text{Hoogtarief} + 0,35 * \text{Laagtariet}$ [€/MWh]. <p>De hieruit resulterende Leveringsprijzen Hoogtarief en Laagtariet zijn van toepassing op de volumes zoals gerealiseerd tijdens de Hoogtarief en Laagtariet uren.</p> <p>Waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gemiddelde Peak respectievelijk Off Peak prijs: wordt bepaald door het gewogen gemiddelde van de fixaties (prijskliks) zoals in het Inkoopprotocol omschreven; • profielpremie Peak, profielpremie Off Peak: de vaste opslag/afslag, deze mag verschillend zijn voor Hoogtarief en Laagtariet. <p>De toeslagen zijn vast gedurende de gestanddoeningstermijn tot en met de dag van definitieve gunning door Aanbestedende Dienst en vervolgens gedurende de gehele Contractperiode.</p> <p>Inschrijver hanteert geen vastrecht bedragen.</p> <p>Optie 2: Als alternatief voor een toeslag op de ICE Endex Settlement CAL notering mag ook een vaste prijs per MWh aangeboden worden. Om een goed vergelijk te kunnen maken met aanbiedingen zoals in optie 1 zullen de vaste prijzen teruggerekend worden naar een opslag per MWh op basis van de gemiddelde forward peak en off peak EoD prijzen over de jaren 2027 t/m 2029 op de handelsdag voor indiening.</p> <p><u>Teruglevering</u> Op een aantal locaties vindt Teruglevering van elektriciteit plaats ten gevolge van opwek door middel van zon-PV. De uit deze opwekking aan het net terug geleverde energie dient, per kwartier, te worden verrekend tegen de EPEX NL spotmarkt prijs voor het betreffende kwartier, verminderd met een afslag in €/MWh. Deze afslag is ter dekking van onbalanskosten en administratiekosten en dient te worden aangegeven in het prijzenblad. De gemiddelde gewogen EPEX prijs wordt berekend aan de hand van het terugleverprofiel en wordt weergegeven in het prijzenblad. Mocht aanbieder een andere manier van verrekenen hebben, dan graag dit aangeven in de nota van inlichtingen en invullen bij alternatief in bijlage 4.</p> <p>De Leveringsprijzen zijn inclusief Balanceringsverantwoordelijkheid, kosten voor onbalans, emissierechten en administratiekosten. De Leveringsprijzen zijn exclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> • belastingen (btw, Energiebelasting en eventuele andere toekomstige belastingheffingen); • kosten voor transport van de Elektrische Energie, daaronder begrepen, doch niet uitsluitend, kosten voor de Aansluiting, Systeemkosten, huur, huur van de Meetinrichting, Meetinrichtingsdiensten en onderhoudsgelden voor de Aansluiting.
<p>4.</p>	<p>Inkoopprotocol</p> <p>Optie 1: Vanaf de eerste handelsdag na definitieve gunning, tot en met de 15e kalenderdag van de maand vóór aanvang van de fysieke Levering van de desbetreffende periode, krijgt Aanbestedende Dienst tijdens</p>

	<p>handelsdagen de gelegenheid om voor die periode het overeengekomen inkoopvolume op basis van deelpercentages in te kopen. Alle prijskliks worden uitgevoerd door de Aanbestedende Dienst.</p> <p>Hiertoe wordt direct na de definitieve gunning in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een protocol opgesteld. Het initiatief voor dit protocol ligt bij Opdrachtnemer en dient te gebeuren binnen vijf (5) werkdagen na definitieve gunning.</p> <p>Het totale Contractvolume, per leveringsjaar, zal in minimaal 1 en maximaal 2 prijskliks worden gefixeerd. Aanbestedende Dienst kan voor ieder klikmoment gebruik maken van één van de volgende mogelijkheden om prijsklik(s) uit te voeren:</p> <p>Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever, dagelijks op werkdagen of binnen één uur na aanvraag door Aanbestedende Dienst, van een marktconforme OTC-prijs (handelsprijs) voor Peak en Off Peak, voor de aangevraagde deelpercentages en leveringsjaar (-jaren). Na afgifte, per e-mail, heeft Aanbestedende Dienst een responstijd van tenminste 30 minuten om het prijsvoorstel schriftelijk (per e-mail) te aanvaarden.</p> <p>Indien de prijs niet (geheel) vastgeklikt is uiterlijk op 15 december voorafgaand aan het leveringsjaar – of de eerstvolgende werkdag indien 15 december in een weekend valt - dan zal de Inschrijver de prijs voor de nog niet geklikte volumepercentages vaststellen op de OTC of ICE Endex TTF Settlement (17h) notering voor het eerstvolgende leveringsjaar op de publicatie van de eerstvolgende werkdag na 15 december.</p> <p>Optie 2: Vaste prijs per MWh over de gehele looptijd van het contract. Zie ook Prijsmethodiek bij punt 3.</p>
<p>5.</p>	<p>Leveranciersswitch</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De Aanbestedende Dienst levert uiterlijk 1 oktober voorafgaand aan het eerste leveringsjaar de definitieve overzichten van alle Aansluitingen aan de Inschrijver met daarin de aansluitadressen, de EAN-codes en eventueel aanvullende informatie. 2. De Aanbestedende Dienst geeft de Inschrijver opdracht tot het uitvoeren van al datgene dat nodig is voor het uitvoeren van de benodigde leveranciersswitch. De Inschrijver verklaart deze opdracht te aanvaarden. 3. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het goed monitoren van het verloop van het switchproces en is volledig aansprakelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit het niet tijdig aanvragen van de leveranciersswitch of niet juist reageren op het betreffende berichtenverkeer van de Systeembeheerder bij het uitvoeren van de benodigde switch. 4. De Inschrijver controleert tijdig vóór het indienen van de switchverzoeken de EAN-gegevens van de Aansluitingen van de Aanbestedende Dienst bij de Systeembeheerder(s) en treedt bij het constateren van omissies tijdig, uiterlijk 1 december voorafgaand aan het eerste leveringsjaar, in overleg met de contactpersoon van de Aanbestedende Dienst ter oplossing van de geconstateerde omissie. 5. Binnen veertien (14) kalenderdagen na de beoogde switchdatum zal de Inschrijver aan de Aanbestedende Dienst een switchrapportage aanleveren.
<p>6.</p>	<p>Mutaties Aansluitingen</p>

	<p>Gedurende de leveringsperiode kunnen (administratieve) wijzigingen optreden in de Aansluitingen van de Aanbestedende Dienst. Zo kunnen er Aansluitingen vervallen en bijkomen, bijvoorbeeld als gevolg van sloop respectievelijk nieuwbouw of bij vervreemding respectievelijk aankoop van panden.</p> <p>Het dient mogelijk te zijn om binnen een bandbreedte van plus en min 20 % van het Contractvolume per leveringsjaar gedurende de Contractperiode nieuwe Aansluitingen toe te voegen of bestaande Aansluitingen te verwijderen.</p> <p>De Inschrijver garandeert dat in bovengenoemde situaties de Aanbestedende Dienst verzekerd is van het tijdig – binnen tien (10) werkdagen na aanvraag – verwerken van een switch, in- en/ of uithuizing. Dit geldt alleen indien Opdrachtgever de daartoe benodigde informatie juist, volledig en tijdig heeft aangeleverd.</p>
<p>7.</p>	<p>Bandbreedte op geprognosticeerd volume</p> <p>Het daadwerkelijk afgenomen – geaggregeerde – afnamevolume mag, getotaliseerd op jaarbasis, afwijken van het geprognosticeerde volume op jaarbasis (Contractvolume), binnen een bandbreedte van 80-120% voor de Aanbestedende Dienst.</p> <p>De inschrijver die een bandbreedte vrij contract biedt krijg 5% voordeel op € omzet van de initieel gecontracteerde jaren en volumes in de beoordeling.</p> <p>De verrekening van eventueel volume buiten deze bandbreedte vindt plaats, per leveringsjaar, conform onderstaande methodiek.</p> <p>Indien Aanbestedende Dienst meer dan 120 % van het Contractvolume afneemt, brengt Leverancier de overeengekomen contractprijs in rekening over 120 % van het Contractvolume. Voor het afwijkende meerdere volume boven de 120 % wordt de maand gewogen EPEX-spotprijs (gesplitst in Peak/Off Peak) over het betreffende leveringsjaar doorberekend, vermeerderd met een opslag van maximaal € 3,00/MWh.</p> <p>Indien Aanbestedende Dienst minder dan 80 % van het Contractvolume afneemt, brengt Leverancier de overeengekomen contractprijs in rekening als zijnde afgenomen 80%. Voor het te weinig afgenomen volume onder de 80 % van het Contractvolume, ontvangt Aanbestedende Dienst de maand gewogen EPEX-prijs (gesplitst in Peak/Off Peak) over het betreffende leveringsjaar, verminderd met een afslag van maximaal € 3,00/MWh.</p>
<p>8.</p>	<p>Rebuy / Resell</p> <p>Indien de afwijking van de afname van ten opzichte van het geprognosticeerde volume de vermelde bandbreedte te buiten gaat of dreigt te gaan heeft Opdrachtgever, uiterlijk op 1 december voorafgaand aan ieder leveringsjaar, éénmaal het recht van “rebuy” of “resell”, conform de hierna omschreven procedure.</p> <p><i>Rebuy</i></p> <p>Gedurende de Contractperiode heeft Opdrachtgever het recht om volume bij te kopen (rebuy), mits en voor zover redelijkerwijs aantoonbaar dat hij dit volume ook daadwerkelijk zal gaan afnemen. De prijs</p>

	<p>voor het additioneel aan te kopen volume komt op dezelfde wijze tot stand als de prijs voor het initieel aangekochte volume.</p> <p><i>Resell</i></p> <p>Gedurende de Contractperiode heeft Opdrachtgever het recht om volume te verkopen (resell), of, indien en voor zover de prijs nog niet geheel is gefixeerd, het Contractvolume benedenwaarts bij te stellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor nog niet gefixeerd (“geklikt”) volume geldt géén prijsverrekening maar wordt het reeds geklikte volumepercentage naar rato bijgesteld. • Voor verkoop van reeds gefixeerd volume geldt dat dit wordt verkocht tegen de ICE Endex (Cal) “End of Day” Settlement prijzen, onderscheiden naar Peak en Off Peak en verminderd met een afslag/handling fee van € 2,00/MWh. <p>Het positieve of negatieve resultaat van de resell zal in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer eenmalig worden verrekend of omgeslagen op de tarieven.</p> <p>Opdrachtgever zal de rebuy/resell optie niet voor speculatieve doeleinden inzetten en, indien zij hiervan gebruik wil maken, hiervoor een nadere onderbouwing overleggen.</p> <p>Na uitvoering van een Rebuy of Resell wordt het Contractvolume voor het betreffende jaar automatisch dienovereenkomst aangepast. Dit aangepaste Contractvolume is dan tevens het uitgangspunt voor de Mutatiebandbreedte en de Bandbreedte.</p> <p>Bij een bandbreedte vrij contract is Rebuy en Resell niet aan de orde</p>
<p>9.</p>	<p>Garanties van Oorsprong</p> <p>Opdrachtgever eist dat de benodigde elektriciteit voor 100% duurzaam is opgewekt en zal de hiervoor benodigde Garanties van Oorsprong (GvO’s) inkopen bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zorgt vervolgens voor de Levering van de elektriciteit en het afboeken van de daaraan gekoppelde GvO’s. De hernieuwbare elektriciteit dient:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. te voldoen aan de omschrijving in Richtlijn 2009/28/EG; en 2. afkomstig te zijn van windmolens en zon PV parken of waterkrachtcentrales op Nederlands grondgebied en/of Nederlandse territoriale wateren. <p>Binnen één maand na afloop van ieder Contractjaar moet de Opdrachtnemer dit middels de geleverde GvO’s aan kunnen tonen. Daarnaast dienen de afgeboekte GvO’s elektriciteit te zijn opgewekt in hetzelfde jaar of maximaal 6 maanden voorafgaand aan het jaar waarin de elektriciteit is afgenomen (maximale vintage bij afboeking voor jaar N is juli jaar N-1).</p> <p>De afboeking van de GVO’s dient plaats te vinden op het zogenaamde end user account bij VertiCer van Opdrachtnemer. Hierdoor is ook de noodzaak van de levering van CVO’s conform Full Disclosure niet meer aanwezig en zullen deze dan ook niet door Leverancier gekocht noch doorbelast mogen worden.</p> <p>Het bandbreedterisico voor de benodigde GvO’s ligt volledig bij Opdrachtnemer.</p>
<p>10.</p>	<p>Facturatieproces</p> <p>Algemeen, frequentie</p> <p>Inschrijver dient ten behoeve van kleine aansluitingen, welke niet zijn voorzien van een slimme Meetinrichting, kwartaalwijs op basis van <u>voorschotnota’s</u> (per factuur cluster op verzamelnota niveau)</p>

te factureren. Kwartaalvoorschotfacturen dienen in de eerste week van betreffende kwartaal verstuurd te worden.

Grote aansluitingen, Kleine aansluitingen voorzien van slimme meetinrichtingen, en openbare verlichting dienen maandelijks, op achteraf basis en uiterlijk per einde van de maand volgend op de leveringsmaand, te worden gefactureerd op basis van gerealiseerd verbruik (gevalideerde verbruiken). Dit geldt zowel voor Levering als Teruglevering. Indien slim bemeten Kleine aansluitingen (vooralnog) niet gefactureerd kunnen worden o.b.v. werkelijk verbruik per maand, gelieve dan o.b.v. voorschot per kwartaal in eerste instantie in te regelen.

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

De voorschotbedragen worden jaarlijks, op basis van valide en verifieerbare informatie en rekening houdend met de juiste tarieven en staffels voor energiebelasting (inclusief verrekening van heffingskorting), vooraf vastgesteld en gelden voor een geheel kalenderjaar.

Financiële verplichtingen betreffende het (regionaal) transport van elektriciteit, voortkomend uit de Overeenkomsten met de Systeembeheerder worden voor Kleine aansluitingen (zijnde niet artikel 1) verrekend via het zogenaamde leveranciersmodel.

De facturen worden elektronisch (PDF en Excel/CSV/UBL/XML) ter beschikking gesteld. Desgewenst en op aangeven van de Aanbestedende Dienst wordt door Inschrijver gefactureerd op basis van verzamelfacturen. Verzamelfacturen bevatten naast factuurnummer en budgetnummer een specificatie van –minimaal – de onderstaand vermelde componenten.

Afrekening

De eindafrekening, op basis van geregistreerde en/of door de Systeembeheerder(s) gevalideerde verbruiken (Hoogtarief en Laagtariet), wordt uiterlijk binnen één (1) maand, nadat de Systeembeheerder(s) de verbruiksgegevens heeft verstrekt aan de Inschrijver, verstuurd.

Indien van toepassing zal in de eindafrekening een verrekening plaatsvinden van de voorschotkosten van de Profielaansluitingen op basis van de door de Systeembeheerder vastgestelde jaarverbruiken.

Belastingen

De Energiebelasting wordt door Inschrijver steeds verrekend/gefactureerd conform de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Het voordeel ten gevolge van eventuele clustering dient rechtstreeks aan de Aanbestedende Dienst toe te komen en dient direct verrekend te worden bij de periodieke facturatie. De Aanbestedende Dienst geeft voor aanvang levering aan tot welk EB cluster een aansluiting eventueel behoort.

Indeling en opbouw factuur

Facturen dienen verzamelfacturen te zijn waarbij een door de Aanbestedende Dienst gewenste onderverdeling in factuurstromen mogelijk is (Grote aansluiting/Kleine aansluiting/ debiteur/cluster).

Binnen een verzamelfactuur dienen Aansluitingen gegroepeerd te zijn en gesorteerd op aansluitadres volgens een door de Aanbestedende Dienst gewenste indeling debiteur/cluster.

De Inschrijver vermeldt minimaal op de factuur:

Algemeen:

- o DebitEUR
- o EAN-code aansluiting
- o Connectie omschrijving aansluiting
- o Adres aansluiting
- o Postcode aansluiting
- o Plaats aansluiting
- o EB-code / cluster code (Inschrijver moet conform de beschikking van de belastingdienst kunnen factureren) waartoe aansluiting behoort
- o Mogelijke verzamel sub factuurkenmerk

- o Verbruik Hoogtarief
- o Verbruik LaagtariEF
- o Kosten Hoogtarief en kosten btw Hoogtarief
- o Kosten LaagtariEF en kosten btw LaagtariEF
- o Kosten Energiebelasting en kosten btw voor Energiebelasting
- o (Kleine aansluiting facturatie) Systeem- en meetinrichtingskosten en btw voor Systeem- en Meetinrichting.

- Financieel:
- o Factuur-/ordernummer
- o Budgetnummer of soortgelijk kenmerk (In overleg tussen de Aanbestedende Dienst en Inschrijver)

De facturen dienen te bestaan uit een voorblad met daarop per Aansluiting het totaalbedrag en het btw bedrag, waarna verbruik en opbouw bedrag worden gespecificeerd in de vervolgbladen. Aanvullend aan de facturatie dient Inschrijver Aanbestedende Dienst maandelijks te voorzien van UBL en daarnaast eens per halfjaar in Excel aanvullend een overzicht met aansluit- en verbruiksdata.

De informatie op de vervolgbladen zal bestaan uit:

- Daadwerkelijke verbruiken van de Aansluitingen met een telemetrische en/of slimme Meetinrichting;
- Voorschot verbruiken van de Kleine aansluitingen met een niet slimme Meetinrichting;
- EAN-code en unieke referentie per Aansluiting.
- De in rekening gebrachte bedragen dienen altijd per Aansluiting gespecificeerd te worden incl. btw.
- Tevens dient in de specificatie duidelijk te worden weergegeven wat het aandeel Energiebelasting is per aansluiting cq complexbepaling.

Afrekening / Creditfacturen

Voor Kleine aansluitingen mogen op de afrekennota géén toekomstige voorschotten worden verrekend, dit dient via gescheiden facturen plaats te vinden. Het is de Inschrijver niet toegestaan om in geval van eventuele creditfacturen deze te verrekenen met debet facturen. Credit facturen dienen binnen de overeengekomen termijn van 30 dagen na factuurdatum uitbetaald te worden op een door de Aanbestedende Dienst opgegeven bankrekening onder vermelding van betalingskenmerken van de desbetreffende creditfactuur.

Controle

	<p>De Aanbestedende Dienst is te allen tijde gerechtigd om de juistheid van de facturen en de leveringsgegevens van de Inschrijver door een onafhankelijke instantie te laten controleren met betrekking tot de Levering van duurzame elektriciteit door de Inschrijver. De Aanbestedende Dienst zal eerst zelf een onderzoek moeten doen op eigen kosten. Als er dan nog verschillen van inzicht blijven zullen de Aanbestedende Dienst en Inschrijver in overleg treden over de kosten voor het onderzoek.</p> <p>Indien onredelijkheid of onjuistheid door de Aanbestedende Dienst wordt aangetoond vindt correctie plaats in onderling overleg en overeenstemming.</p> <p>Inschrijver geeft kosteloos en volledige medewerking aan de Aanbestedende Dienst wanneer deze besluit energienota's door Derden te laten controleren/verwerken. Dit inclusief de digitale toezending van d(i)e nota's aan eventuele Derden.</p> <p>Betaling en zekerheden</p> <p>Niet-betaling van het betwiste gedeelte van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van gefactureerde prestaties geeft de Inschrijver niet het recht de Levering en diensten op te schorten c.q. te beëindigen. Indien de Aanbestedende Dienst de juistheid van een factuur in zijn geheel of gedeeltelijk betwist wordt de reden binnen de betaaltermijn van de factuur aan Inschrijver aangegeven.</p> <p>Gezien het huidige betalingsgedrag en de financiële zekerheid van de Aanbestedende Dienst zal door Inschrijver geen vooruitbetaling, borgsom of enig ander vorm van zekerheidstelling worden geëist.</p> <p>Facturering van het verbruik van de Aansluitingen zal plaatsvinden op basis van de gezamenlijk vastgestelde bronlijst die zal worden vastgesteld bij het ingaan van de Overeenkomst. De bronlijst is, met inachtnaam van tussentijdse mutaties, altijd leidend inzake de facturering.</p>
<p>11.</p>	<p>Aanspreekpunt</p> <p>Gedurende de Contractperiode stelt Opdrachtnemer een Operationeel verantwoordelijke manager aan die fungeert als direct aanspreekpunt en beslissingsbevoegde voor alle Partijen en dewelke dagelijks bereikbaar is voor Opdrachtgever. Deze beslissingsbevoegdheid dient ertoe te leiden dat eventuele klachten zo spoedig mogelijk binnen de gestelde termijnen worden opgelost en de dienstverlening als vastgelegd in deze Overeenkomst doorgang vindt.</p> <p>Gedurende de Contractperiode stelt Opdrachtnemer een via direct telefoonnummer en emailadres bereikbare operationeel verantwoordelijke persoon, inclusief vervanger bij afwezigheid, aan welke fungeert als direct aanspreekpunt voor Opdrachtgever.</p>
<p>12.</p>	<p>Communicatie en overleg</p> <p>Operationele processen kunnen individueel voor de Aanbestedende Dienst met de Inschrijver worden afgestemd.</p> <p>Voorafgaand aan aanvang Contractperiode zal de operationeel verantwoordelijke manager van Inschrijver met de Aanbestedende Dienst de inrichting van de facturatie afstemmen en zorg dragen voor het juist inrichten van het facturatieproces binnen zijn organisatie. Evaluatie van het facturatieproces vindt ten minste plaats, na kwartaal 1 van het eerste leveringsjaar of indien door omstandigheden noodzakelijk op frequente basis. Inschrijver zal zich maximaal ertoe inspannen om het facturatieproces naar wens van de Aanbestedende Dienst en foutloos te laten verlopen en verplicht zich om fouten in dit proces binnen 1 maand na melding te herstellen.</p>
<p>13.</p>	<p>Klachtenprocedure / aftersales / helpdesk</p>

	<p>Een klacht over niet nagekomen afspraken dan wel onjuist geleverde diensten dient zowel telefonisch (mondeling) als per email (schriftelijk) aan de Inschrijver te kunnen worden geuit.</p> <p>De klachtenprocedure dient ervoor te zorgen dat de klachten van de Aanbestedende Dienst (tijdig) worden gesignaleerd en, voor zover mogelijk, worden opgelost. De klachtenprocedure moet duidelijkheid scheppen voor de Inschrijver en de Aanbestedende Dienst.</p> <p>Het operationele team van de Inschrijver is aanspreekpunt voor klachten, aanvragen etc. en kan bereikt worden via een vast e-mailadres en één rechtstreeks telefoonnummer. Het is niet toegestaan de Aanbestedende Dienst door te verwijzen naar 0800/0900 nummers.</p>
<p>14.</p>	<p>Uitgangspunten klachtenprocedure / aftersales / helpdesk:</p> <p>Het operationele team en de verantwoordelijke manager van de Inschrijver zullen bij spoedzaken (bijvoorbeeld switch, in- en/ of uithuizing) binnen één (1) werkdag contact opnemen met de Aanbestedende Dienst.</p> <p>Het operationele team van de Inschrijver moet de rol van klachtontvanger kunnen vervullen.</p> <p>De klacht moet vertrouwelijk behandeld worden.</p> <p>Van iedere ontvangen klacht, schriftelijk dan wel mondeling, dient binnen één (1) werkdag na melding een ontvangstbevestiging toegezonden te worden met daarin een duidelijke uiteenzetting van de ontvangen klacht.</p> <p>Ontvangen klachten dienen binnen (vijf) 5 werkdagen te zijn opgelost. Wanneer dit niet mogelijk is dient een duidelijke en redelijke tijdsplanning overlegd te worden waaruit blijkt binnen welke termijn de betreffende klacht opgelost kan worden en een onderbouwde reden waarom de termijn niet kon worden gehaald.</p> <p>Degene die de klacht heeft gemeld dient tweewekelijks geïnformeerd te worden over de stand van zaken betreffende het oplossen van de klacht.</p>
<p>15.</p>	<p>Managementinformatie</p> <p>Leverancier stelt aan Afnemer kosteloos, al dan niet via een web portaal, de informatie beschikbaar uit het aansluitregister, verbruiks-/ meetwaarden en facturatie.</p> <p>Na afloop van elk kalenderjaar, of zoveel eerder ingevolge de wens van de Aanbestedende Dienst, verstrekt de Inschrijver een volledige rapportage. Het overzicht geeft tenminste de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rapportage(s) m.b.t. switch; – Overzicht van EAN-codes en aansluitadressen; – Elektriciteitsafname, Teruglevering en laatst bekende jaarverbruiken, deze overzichten aan te leveren door inschrijver minimaal <u>tweemaal per jaar (eind augustus en eind januari)</u>, in een totaaloverzicht, gespecificeerd in een overzicht per EAN-code; – Gefactureerde bedragen; onderverdeeld naar “commodity”, landelijk transport en belastingen per EAN-code; – Data van Aansluitingen met een slimme Meetinrichting. – Meetdata van Grote Telemetrie Aansluitingen (15 minuten waarden). <p>De rapportages dienen uiterlijk binnen twee (2) maanden na verstrijken van de verslagperiode verstrekt te worden. Tevens moet het mogelijk zijn om buiten de vaste verstrekingsdata bovenstaande informatie binnen tien (10) werkdagen te kunnen leveren. De gevraagde informatie dient digitaal in een Excel-bestand aangeleverd te worden. Op verzoek van de Aanbestedende Dienst</p>

	kan de inhoud van de managementrapportages kosteloos worden gewijzigd dan wel uitgebreid. Eventuele wijzigingen/uitbreiding vinden plaats in onderling overleg met de Inschrijver.
--	---