

BIJLAGE - PROGRAMMA VAN EISEN

OVEREENKOMST AANSCHAF STANDAARD MATERIEEL

ENEXIS Netbeheer B.V.

INHOUD

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

INLEIDING

Voor u ligt het concept Pakket van Eisen bij de Overeenkomst Aanschaf Standaard 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 Dienstverleningsovereenkomsten.

Enexis wijst u erop dat alle in dit document genoemde eisen, minimeisen zijn. Indien Leverancier deels of helemaal niet voldoet aan één of meer eisen genoemd in dit Programma van Eisen, voldoet de Inschrijving niet en wordt deze ter zijde gelegd. Bij onduidelijkheden of verschil van interpretatie is de leverancier verantwoordelijk voor het opnemen van contact met Enexis via de mogelijkheid tot het stellen van vragen om discussies te voorkomen.

Bestellen en betalen

Nr.	Eisen met betrekking tot bestel- & betaalproces
EBB-1	Leverancier werkt conform de werkwijze als genoemd in de raamovereenkomst.
EBB-2	Leverancier levert alleen producten op basis van bestellingen via de punch-out catalogus.
EBB-3	Facturen op basis van een onjuiste bestelroute zonder PO nummer worden niet betaald.
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 – Gebruikershandleiding OCI 2020 Proactis.
EBB-5	De punch-out catalogus van Leverancier maakt gebruik van OCI, versie 4 of hoger.
EBB-6	De artikelen in de punch-out catalogus zijn gekoppeld aan goederengroep nummers die door Enexis worden aangeleverd.
EBB-7	De goederengroep nummers zijn tijdens het gehele bestelproces gekoppeld aan het artikel en zichtbaar.
EBB-8	Leverancier heeft een testomgeving waarbinnen de OCI-verbinding voor livegang wordt getest. 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.
EBB-9	Inkooporders dienen aangepast te kunnen worden indien deze binnen 1 werkdag worden gewijzigd.
EBB-10	Het is niet toegestaan tijdig gewijzigde Inkooporders op twee verschillende ordernummers van opdrachtnemer te leveren en te factureren.

EBB-11	Na het verlopen van de termijn als genoemd in EBB-9 dient het technisch niet meer mogelijk te zijn de inkooporder te wijzigen.
EBB-12	Leverancier is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de gehele catalogus conform de overeengekomen afspraken.
EBB-13	Voor het gebruik van de punch-out catalogus zijn minimaal de volgende verschillende rollen instelbaar: • Bestel functie (ca. 50 personen); • Kijk functie inclusief het kunnen vullen en klaarzetten van de winkelwagen (ca 3.000 gebruikers).
EBB-14	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: • De kwaliteit van de dienstverlening; • Ontwikkelingen in de markt; • Afgesproken KPI's.
ECL-2	Leverancier overlegt minimaal één keer per twee jaar op strategisch leveranciersmanagement niveau waarbij de volgende onderwerpen aan bod komen: • Ontwikkelingen m.b.t. organisatiestrategie; • Ontwikkelingen m.b.t. de samenwerking; • Gezamenlijke doelen voor de komende twee jaar.
ECL-3	Leverancier organiseert minimaal éénmaal per kwartaal een samenkomst op operationeel niveau waarbij de operationele werking besproken wordt. De frequentie van deze samenkomst wordt gezamenlijk overeengekomen.
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. 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 kantooruren reageert en ook vakinhoudelijke ondersteuning kan geven/faciliteren.
ECL-8	Bij melding van een klacht bevestigt leverancier binnen één werkdag de klacht te hebben ontvangen en geeft 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 (KPI - 1, 2 en 3).
ECL-12	Indien leverancier meer dan één KPI niet behaalt 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-13	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-14	Het herhaaldelijk niet halen van één of meerdere KPI's en niet realiseren van resultaten in het daarvoor opgestelde verbeterplan kan leiden tot de beslissing van Enexis om niet over te gaan tot het verlengen van de Overeenkomst of tot beëindiging van de Overeenkomst.

Communicatie, governance en rapportage

Nr.	Eisen met betrekking tot Communicatie, Governance en Rapportage
ECR-1	Communicatie vindt plaats volgens bijlage – 'Contactpersonen, communicatie en escalatie'.
ECR-2	Leverancier meldt proactief aan Enexis indien contactpersonen moeten worden gewijzigd in bijlage – '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 de Bijlage genoemde onderwerpen zijn uitgewerkt.
ECR-4	Rapportages worden vijf werkdagen voor de betreffende bijeenkomst met Enexis gedeeld.
ECR-5	Leverancier legt de actiepunten vast die voortkomen uit de overleggen voor zowel contract- als leveranciersmanagement.
ECR-6	Elk overleg begint met het doornemen van de openstaande actiepunten.
ECR-7	De door Leverancier beschikbaar gestelde contactperso(n)en is/ zijn op werkdagen (maandag t/m vrijdag) (telefonisch) bereikbaar tussen 09.00 uur en 16:00 uur
ECR-8	Leverancier rapporteert halfjaarlijks over: • Nieuw toegevoegde artikelen • Resultaten van de uitgevoerde DV&P Inkoop Impact Analyses • Uitgevoerde DV&P addenda en/ of Verwerkersovereenkomsten.

Dienstverlening

Nr.	Eisen met betrekking tot de dienstverlening - Orders
EDV-1	Elke ontvangen bestelling wordt door leverancier binnen 48 uur schriftelijk bevestigd inclusief de levertijd en afleverlocatie voor het bestelde goed of de bestelde goederen.
EDV-2	Bundeling van orders met als doel efficiëntere logistieke routes worden voorgelegd aan de betreffende materieelbeheerder. Bundeling is alleen toegestaan als dit is

	geaccepteerd door een materieelbeheerder (zie Bijlage - Contactpersonen, communicatie en escalatieproces) van de betreffende vestiging/afdeling.
EDV-3	Afwijkingen in leverdata worden altijd vooraf gemeld en zijn pas definitief ná acceptatie van Enexis.
EDV-4	Bij het door Enexis toegestaan gebruik van substituten zal de prijs niet hoger zijn dan de initieel afgesproken prijs. Indien een alternatief voor dezelfde prijs of goedkoper niet kan worden aangeboden gaat leverancier in overleg met Enexis. Alleen na schriftelijk akkoord door de Contractmanager of Inkoper kan een alternatief met een hogere prijs worden toegevoegd aan het assortiment.
EDV-5	Bij nieuwe apparatuur wordt een voorstel gedaan richting de materieelcommissie Elektra en/of Gas. Na een pilot met de aangeleverde sample wordt materieel goed- of afgekeurd.
Nr.	Eisen met betrekking tot de dienstverlening - Levering
EDV-6	Leverancier verzorgt de juiste levering van materieel op basis van bestellingen door Enexis.
EDV-7	Leverancier levert de goederen op de door Enexis aangegeven locatie af op de bevestigde datum.
EDV-8	De levering is per order verpakt en voorzien van een etiket waarop minimaal de volgende gegevens zijn vastgelegd: • PO nummer • Artikel • Naam leverancier • Naam besteller • Ontvanger materieel
EDV-9	Leveringen worden afgeleverd ter attentie van de materieelbeheerder van dienst op de op de order vermelde locatie, inclusief afleverbon onder vermelding van naam, functie en telefoonnummer.
EDV-10	Het leveren van alternatieven en nieuw materieel zonder goedkeuring van Enexis (materieelcommissie) is niet toegestaan.
EDV-11	Leverancier levert geen artikelen zonder een bestelling te hebben ontvangen via de punch-out catalogus.
EDV-12	Leverancier levert alleen goederen volgens het door de materieelcommissie elektra en/of gas gestandaardiseerde assortiment.
EDV-13	Leveringen dienen plaats te vinden tussen 8.00 en 16.00.
EDV-14	Bij bundelen van verschillende orders, worden ordernummers, namen en andere gegevens aan de buitenzijde gemeld.
Nr	Eisen met betrekking tot de dienstverlening – Punch-out catalogus
EDV-15	Het huidige assortiment wordt volledig opgenomen in de punch-out catalogus.
EDV-16	Iedere gebruiker kan een bestelling klaarzetten in bijvoorbeeld een winkelwagentje
EDV-17	Alleen Enexis geeft bestelrechten uit aan gebruikers.
EDV-18	Het assortiment in de punch-out catalogus is 24/7 up to date.
EDV-19	Nieuw, door de materieelcommissie gestandaardiseerd materieel, wordt binnen 1 werkdag na aanmelding opgenomen in de punch-out catalogus.
EDV-20	Afgemeld materieel (niet langer gestandaardiseerd) wordt binnen 1 werkdag na afmelding uit de punch-out catalogus verwijderd.

EDV-21	Leverancier levert een template aan ten behoeve van het aanmelden en afmelden van nieuw materieel.
EDV-22	Alleen templates die door de hiervoor geautoriseerde personen worden aangeleverd (zie Bijlage - Contactpersonen, communicatie en escalatieproces) worden door leverancier verwerkt.
EDV-23	Leverancier legt alle aanmeldingen en afmeldingen vast en levert deze aan op aanvraag van Enexis.
EDV-24	Aan de hand van bestelregels uit het verleden worden steekproeven genomen. Enexis levert Leverancier per periodieke audit maximaal 50 bestelregels uit het verleden aan. Op basis van de regels toont Leverancier aan dat: • Geen extreem dure/niet kosten efficiënte reparaties zijn uitgevoerd zonder akkoord Enexis; • De juiste prijs is berekend; • Het betreffende product op het moment van bestellen gestandaardiseerd was.
EDV-25	De digitale catalogus wordt minimaal voorzien van volgende informatie; • Naam materieel • Prijs • Leverancier • Specificaties, productblad, veiligheidsbladen & certificering • Afbeelding • Artikelnummer • Levertijd • Onderdelen / componentenlijst
Nr	Eisen met betrekking tot de dienstverlening – Offerteaanvragen
EDV-26	Leverancier verzorgt minimaal 3 opties bij de wens voor nieuw Standaard materieel op basis van door de materieelcommissie aangeleverde eisen en wensen.
EDV-27	Leverancier is verantwoordelijk voor het invullen van de DV&P Inkoop Impactanalyse (Bijlage DV&P), voor de inhoudelijke beantwoording kan hij terecht bij de Materieelcommissie. Vervolgacties die voortvloeien uit de analyse zoals het afsluiten van een verwerkerovereenkomst volgens vast format en/ of een DVP-addendum volgens vast format vallen ook onder de verantwoordelijkheid van Leverancier.
Nr	Eisen met betrekking tot de dienstverlening – Nieuwe marktontwikkelingen
EDV-28	Nieuwe marktontwikkelingen en trends worden frequent, minimaal elk kwartaal, gemeld en voorgesteld aan de materieelcommissie.
Nr	Eisen met betrekking tot de dienstverlening – Optimalisatie assortiment
EDV-29	Als producten teruggehaald moeten worden ten gevolge van een geconstateerde (productie)fout, verzorgt de Centrale Partner de communicatie en het bijhorende escalatieplan in overleg met Enexis.
Nr	Eisen met betrekking tot de dienstverlening – Correctief onderhoud
EDV-30	Correctief onderhoud wordt door leverancier uitgevoerd op basis van een hiertoe schriftelijk verstrekte opdracht.
EDV-31	Leverancier registreert al het uitgevoerde correctieve onderhoud onder vermelding van: • Naam vestiging • Ordernummer

	• Datum reparatie • Kosten reparatie • Materieelnummer X-mat
Nr	Eisen met betrekking tot de dienstverlening – Beheren assortiment
EDV-32	Materieelcommissie Elektra en Gas leggen eisen voor nieuw materieel uniform vast in samenspraak met leverancier.
EDV-33	Leverancier kan het volledige assortiment zoals beschreven in Bijlage - Assortiment leveren.

Veiligheids- & milieuvoorschriften, normen en certificaten

Nr.	Eisen m.b.t. veiligheids- & milieuvoorschriften
EV-1	Opdrachtnemer verplicht zich om afgeschreven apparatuur retour te nemen voor hergebruik, recycling of anderszins voor verwerking conform circulaire principes. Afgeschreven materieel dient heringezet te worden op een dusdanige manier dat Leverancier hier geen economisch gewin van heeft.
EV-2	Leverancier zorgt er voor dat alle middelen voldoen aan Europese geldende wet- en regelgeving en normering (zoals bv. CE-keurmerk).
EV-3	Leverancier verklaart dat de door Leverancier afgeleverde Zaken geen materialen of stoffen bevatten die schadelijk zijn voor de gezondheid dan wel verboden zijn krachtens de Nederlandse milieuwetgeving. (NEN normering).

KPI's

Nr.	KPI's
KPI-1	1^e contractjaar een percentage tijdig afgehandelde klachten van minimaal 95% 2^e contractjaar een percentage tijdig afgehandelde klachten van minimaal 96% 3^e contractjaar een percentage tijdig afgehandelde klachten van minimaal 97% 4^e t/m 8^e contractjaar een percentage tijdig afgehandelde klachten van minimaal 98% Het percentage tijdig afgehandelde klachten wordt vastgesteld aan de hand van de volgende formule: <i>Tijdig afgehandelde klachten = aantal tijdig afgehandelde klachten / aantal klachten x 100%</i>
KPI -2	Leverancier deelt 4x per jaar kennis en marktexpertise met de materieelcommissie van Enexis. De vorm staat leverancier vrij maar belangrijke aspecten die in ieder geval aan de orde komen zijn: • Ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving • Uitfasering van (onderhoud van) huidige type producten die gestandaardiseerd zijn. • Optimalisatie van de producten portfolio • Markttrends en ontwikkelingen op vlak van innovatie. bijvoorbeeld. waterstof, accu's, opslag van energie

KPI -3	1^e contractjaar een leverbetrouwbaarheid van minimaal 95% 2^e contractjaar een leverbetrouwbaarheid van minimaal 96% 3^e contractjaar een leverbetrouwbaarheid van minimaal 97% 4^e t/m 8^e contractjaar een leverbetrouwbaarheid van minimaal 98% Leverbetrouwbaarheid wordt vastgesteld aan de hand van de volgende formule: <i>Leverbetrouwbaarheid = aantal uitgevoerde diensten conform de afspraken van de bestelling / aantal bestellingen x 100%</i> Leverancier is verantwoordelijk voor het inzichtelijk maken van de leverbetrouwbaarheid overeenkomstig bovenstaande formule en verstrekt deze informatie na afloop van elk contractjaar aan Enexis.
--------	--

Implementatie

Nr.	Eisen rond Implementatie
EIMP-1	Leverancier voert de implementatie uit conform het door Enexis geaccepteerde en goedgekeurde implementatieplan incl. planning en mijlpalen.
EIMP-2	Tijdens de implementatie informeert Leverancier Enexis periodiek over de vooruitgang van de implementatie & bijhorende planning en mijlpalen.
EIMP-3	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.
EIMP-4	De volledige implementatie wordt vanuit Leverancierszijde begeleid door een ervaren implementatiemanager.
EIMP-5	Contact tussen Leverancier en Enexis met betrekking tot de implementatie verloopt via de implementatiemanagers van Partijen.
EIMP-6	Implementatiemanager blijft tot 12 maanden na implementatie actief beschikbaar voor opvolgvragen en nazorgvragen betreffende deze implementatie.