Bijlage F2

PROGRAMMA VAN EISEN

PERCEEL 2 – APPLICATIE CUSTOMER CARE & BILLING

Datum: 05-11-2026

Hoofdstuk 1 Inleiding

In dit document (PvE) zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde Opdracht voor Perceel 2 – Applicatie Customer Care & Billing worden gesteld. Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk te kunnen voldoen aan alle eisen die worden gesteld aan de Opdracht zoals beschreven in dit document:

Het leveren van een Applicatie ter ondersteuning van de backoffice processen en -activiteiten van Coöperatie Lokale Energie Overheden U.A. (hierna: LEO of Opdrachtgever) als energieleverancier, waaronder in ieder geval facturatie, mutatieverwerking en klantcommunicatie richting de bij LEO aangesloten aanbestedende diensten en, voor zover van toepassing, aan hen gelieerde partijen (hierna: Klant en/of Deelnemer).

Er wordt onderscheid gemaakt tussen eisen aan de Applicatie en eisen aan de dienstverlening.

De begrippen in dit PvE zijn gedefinieerd in de begrippenlijst zoals opgenomen in de Offerteaanvraag. Voor begrippen die niet in de begrippenlijst of in dit PvE zijn gedefinieerd, geldt de betekenis uit de Energiewet en de daarop gebaseerde codes van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), en voor marktprocessen en berichtenverkeer de betekenis uit de documentatie van EDSN. Daarnaast wordt in dit document verstaan onder:

- Applicatie: de door Opdrachtnemer als Software-as-a-Service (SaaS) ter beschikking gestelde software, inclusief de online portal, koppelingen en bijbehorende functionaliteit;
- Opdrachtnemer: de partij aan wie de Opdracht voor Perceel 2 is gegund; in de GIBIT aangeduid als Leverancier;
- Opdrachtnemer van Perceel 1: de partij aan wie Perceel 1 – Forecasting, Matching & Ordering is gegund;
- Systeembeheerkosten: de door de systeembeheerder(s) in rekening gebrachte kosten voor aansluiting en transport (voorheen netbeheerkosten of netwerkkosten);
- Verplichting: de maandelijkse opgave door de systeembeheerder(s) van de door Opdrachtgever verschuldigde Systeembeheerkosten.

Hoofdstuk 2 Eisen aan de Applicatie

Processen en services

Nr.	Eis
2.1	De Applicatie is volledig geïntegreerd met alle relevante EDSN-applicaties, voor één of meerdere LV-codes.
2.2	De Applicatie voert alle (leveranciers)marktprocessen en subprocessen geautomatiseerd uit en handelt het bijbehorende berichtenverkeer af, waaronder maar niet beperkt tot: • inhuizing; • LV-switch; • uithuizing; • einde levering; • PV-switch (individueel en bulk); • MV-switch; • beëindigen Meetverantwoordelijkheid; • SJA/SJI en verbruiksbepaling; • disputen; • indienen melding wijzigen naam en/of verblijfsfunctie en/of complexbepaling;

Nr.	Eis
	• opleveren en opvragen van stamgegevens; • opvragen gegevens ten behoeve van compensatievergoedingen; • wijzigen allocatiemethode; • collecteren meterstanden P4; • facturering en afdracht. Bij inhuizingen en leverancierswitches legt de Applicatie de gegevens van de contractant volledig en correct vast in het Centraal Aansluitingenregister (C-AR).
2.3	De Applicatie haalt meterstanden en meetdata voor alle soorten aansluitingen (telemetrie-, profiel- en slimme-meterallocatie) geautomatiseerd op en verwerkt deze. De Applicatie ondersteunt daarbij ten minste: (a) het handmatig en geautomatiseerd invoeren van meterstanden uit zowel het klant- als het marktproces; (b) het opvragen van P4-meterstanden bij de systeembeheerders, inclusief het geautomatiseerd versturen van herinneringen; (c) het versturen van berekende of gevalideerde meterstanden in de markt; (d) het signaleren van inkomende meterstanden die afwijken van de verwachte stand, en het indienen van een dispuut.
2.4	De Applicatie biedt een geautomatiseerde workflow waarmee de voortgang van leveranciersprocessen en het bijbehorende EDSN-berichtenverkeer inzichtelijk is en actief kan worden gevolgd. De Applicatie signaleert berichten en processen die niet, niet tijdig of niet correct zijn verwerkt, waaronder berichten in het kader van allocatie en reconciliatie.
2.5	De Applicatie kan een compleet aansluitingenbestand exporteren in Excel-formaat, per Klant, per Deelnemer en/of op het niveau van Opdrachtgever (alle Klanten).
2.6	De Applicatie biedt een gebruiksvriendelijke online portal waarmee Opdrachtgever en Klanten en/of Deelnemers een integraal klantbeeld kunnen inzien (klantgegevens, contracten, aansluitingen, meterstanden en facturen). Via de portal kunnen ten minste de volgende mutaties worden doorgegeven of doorgevoerd: NAW-, contact- en bankrekeninggegevens; in- en uithuizingen en einde levering; in- en uitswitches.

Facturatie

Nr.	Eis
2.7	De Applicatie kan de door de Opdrachtnemer van Perceel 1 aangeleverde facturatie-informatie geautomatiseerd ontvangen, valideren en verwerken ten behoeve van de facturatie aan Klanten en/of Deelnemers. De Applicatie kan deze gegevens combineren met de facturatiecomponenten waarvoor Perceel 2 verantwoordelijk is.
2.8	De Applicatie ondersteunt facturatie per Klant en/of Deelnemer: • per aansluiting; • per door Opdrachtgever, Klant en/of Deelnemer bepaalde verzameling van aansluitingen; • op totaalniveau van een Klant en/of Deelnemer, waarbij een specificatie tot op aansluitingsniveau beschikbaar kan worden gesteld.
2.9	De Applicatie ondersteunt ten minste: • maandelijkse facturen; • voorschotfacturen; • kwartaalafrekeningen;

Nr.	Eis
	• jaarafrekeningen; • eindafrekeningen bij uithuizing, uitswitch of einde levering; • correctiefacturen; • creditfacturen. Daarbij kunnen verschillende facturatiemethoden en -frequenties naast elkaar worden toegepast voor verschillende Klanten, Deelnemers, aansluitingen of groepen van aansluitingen.
2.10	De Applicatie kan de vanuit Perceel 1 aangeleverde energiegerelateerde facturatiecomponenten afzonderlijk verwerken en op de factuur en/of bijbehorende specificatie inzichtelijk maken. Hieronder vallen, voor zover van toepassing, energievolumes, energieprijzen, kosten en opbrengsten uit energiedelen, marktgerelateerde kosten en opbrengsten, teruglevering en kosten van Certificaten/Garanties van Oorsprong. Daarnaast kan Opdrachtgever in de Applicatie zelf prijsafspraken vastleggen en laten toepassen, per Klant, Deelnemer, aansluiting of groep van aansluitingen. De Applicatie ondersteunt daarbij ten minste: (a) vaste prijzen per kWh en/of m^3 die vooraf voor een periode zijn vastgesteld; (b) achteraf vastgestelde prijzen op basis van een door Opdrachtgever aangewezen index of marktprijs, zoals een gewogen gemiddelde EPEX-spotprijs per maand, al dan niet met een opslag of afslag, in €/MWh of als percentage. De indexwaarde wordt door Opdrachtgever of de Opdrachtnemer van Perceel 1 aangeleverd, of geautomatiseerd uit een openbare bron ingelezen; (c) prijzen naar normaal- en laagtarief of enkeltarief; (d) teruglevering tegen een vaste en/of variabele prijs, al dan niet verminderd met een afslag in €/MWh of als percentage; (e) vaste bedragen per periode, zoals een vast leveringstarief per aansluiting; (f) een geldigheidsperiode per prijs, zodat prijswijzigingen per ingangsdatum worden toegepast en eerder toegepaste prijzen bewaard en herleidbaar blijven. Opdrachtgever bepaalt per facturatiecomponent of de prijs afkomstig is van Perceel 1 of in de Applicatie wordt vastgelegd. Voor de levering van gas worden de prijzen altijd in de Applicatie vastgelegd en toegepast. De Applicatie past per component en per periode één bron toe en voorkomt dat een component dubbel wordt gefactureerd. De kosten van Certificaten/Garanties van Oorsprong kunnen naar keuze van Opdrachtgever worden gefactureerd via een afzonderlijke factuur per Klant en/of Deelnemer, via een afzonderlijke factuurregel, of als onderdeel van de leveringsprijs. De Applicatie ondersteunt de verrekening van energiedelen.
2.11	De Applicatie kan, naast de vanuit Perceel 1 ontvangen facturatiecomponenten, de voor de factuur benodigde overige componenten berekenen en/of verwerken, waaronder: • energiebelasting en eventuele verminderingen; • btw; • Systeembeheerkosten; • de componenten voor de levering van gas: de volumes op basis van de door de Applicatie verwerkte meterstanden en meetdata, en de prijzen zoals vastgelegd volgens eis 2.10; • voorschotten en reeds gefactureerde bedragen; • overige door Opdrachtgever vastgestelde kostencomponenten.
2.12	De Applicatie ondersteunt de voor Opdrachtgever benodigde fiscale behandeling van aansluitingen, waaronder het toepassen van energiebelasting per aansluiting, belastingcluster en/of complex en het toepassen van btw, overeenkomstig de Wet belastingen op milieugrondslag, de Wet op de omzetbelasting 1968 en overige voor Opdrachtgever geldende wet- en regelgeving. De energiebelasting voor een complex kan op verzoek van Opdrachtgever op

Nr.	Eis
	een afzonderlijke factuur worden gefactureerd, los van de facturen voor de afzonderlijke aansluitingen.
2.13	Op een factuur en/of bijbehorende specificatie kunnen ten minste de volgende gegevens worden vermeld, voor zover van toepassing: • leverings- en/of facturatieperiode; • EAN-code; • aansluitadres (straat, huisnummer met toevoeging, postcode en plaats); • Klant en/of Deelnemer; • facturatiecategorie; • afname- en/of invoedingsvolume per energiedrager (elektriciteit in kWh, gas in m^3), gesplitst naar normaal- en laagtarief of als enkeltarief; • toegepaste prijs- en kostencomponenten; • Systeembeheerkosten; • energiebelasting en eventuele verminderingen; • btw; • voorschotten en verrekeningen; • aanduiding artikel 1, lid 2/3-aansluiting; • aanduiding of volumes gemeten, berekend of geschat zijn; • door Klant en/of Deelnemer opgegeven identificatiecodes of referentienummers; • minimaal vier vrije velden voor klantspecifieke informatie, zoals kostenplaats, grootboeknummer of inkooporder nummer. Identificatiecodes, referentienummers en vrije velden bieden elk ruimte voor ten minste 20 alfanumerieke karakters.
2.14	De Applicatie kan bij een verzamelfactuur een specificatie per aansluiting genereren in een gangbaar machineleesbaar formaat, waaronder Excel en/of CSV. De bedragen op de specificatie zijn herleidbaar tot het totaalbedrag op de factuur. De specificatie wordt naast de factuur (eis 2.15) verstrekt en is voor Klanten en/of Deelnemers ook beschikbaar via de online portal.
2.15	Facturen kunnen ten minste worden verstrekt in PDF-formaat en als e-factuur conform de standaard van energie-efactuur.nl of een ander door Opdrachtgever voorgeschreven formaat. De Applicatie verstuurt facturen geautomatiseerd per e-mail en/of via de online portal. Opdrachtgever kan per Klant en/of Deelnemer de wijze van verzending instellen, waaronder de overstap van PDF naar e-factuur.
2.16	De Applicatie ondersteunt correcties op eerder verwerkte volumes, tarieven, kostencomponenten en overige facturatiegegevens. Correcties kunnen worden verwerkt in een volgende factuur en/of in een afzonderlijke correctie- of creditfactuur.
2.17	De Applicatie waarborgt dat de totstandkoming van iedere factuur reproduceerbaar en controleerbaar is. De voor de factuur gebruikte brongegevens, volumes, tarieven, belastingen, kostencomponenten, correcties en ontvangen gegevens uit Perceel 1 zijn herleidbaar. De Applicatie houdt hiervoor een audittrail bij.

Betalingen, incasso en afdrachten

Nr.	Eis
2.18	De Applicatie beschikt over een koppeling met de bank(en) van Opdrachtgever waarmee ten minste: (a) betalingen geautomatiseerd worden ingelezen en aan openstaande posten worden gekoppeld; (b) SEPA-incassobestanden worden aangemaakt voor Klanten en/of Deelnemers die daarvoor een machtiging hebben afgegeven;

	(c) na autorisatie door Opdrachtgever betaalbestanden worden aangemaakt voor uitbetalingen aan Klanten en/of Deelnemers op basis van credit- en afrekenfacturen.
2.19	De Applicatie bewaakt de tijdigheid van betalingen en rapporteert geautomatiseerd over betalingsachterstanden. De Applicatie ondersteunt een door Opdrachtgever in te stellen herinnerings- en aanmaningsprocedure, inclusief het aanmaken en versturen van betalingsherinneringen en aanmaningen.
2.20	De Applicatie ondersteunt de afwikkeling van de Systeembeheerkosten. De Applicatie haalt de maandelijkse Verplichting van de systeembeheerder(s) geautomatiseerd op, leest deze in, vergelijkt deze met de eigen administratie en ondersteunt het afmelden ervan. De Applicatie maakt tijdig een betaalbestand aan, zodat Opdrachtgever de verschuldigde Systeembeheerkosten over de voorgaande maand vóór de 28e dag van de maand kan betalen.
2.21	De Applicatie ondersteunt een maandelijkse registervergelijking tussen het aansluitregister (C-AR), de leveranciersadministratie, de balanceringsverantwoordelijke partij en de systeembeheerder(s). De Applicatie signaleert afwijkingen in het LV-register, onder meer naar aanleiding van de maandelijkse Verplichting, en ondersteunt de correctie daarvan. Eenmaal per kwartaal ondersteunt de Applicatie een registersynchronisatie op basis van het MeteringPointExtract uit het C-AR.
2.22	De Applicatie rapporteert op basis van de gefactureerde volumes en bedragen per maand, kwartaal en kalenderjaar over de verschuldigde energiebelasting en btw. De Applicatie levert de gegevens die Opdrachtgever nodig heeft voor de aangifte en afdracht daarvan aan de Belastingdienst.
2.23	De Applicatie exporteert financiële mutaties en saldi in een machineleesbaar formaat, ingedeeld naar de grootboekrekeningen van Opdrachtgever, voor import in de financiële administratie van Opdrachtgever.

Rapportage

Nr.	Eis
2.24	De Applicatie rapporteert maandelijks geautomatiseerd over het geleverde volume in kWh en m^3, in totaal en per Klant en/of Deelnemer, ten behoeve van de CvO- en/of GvO-boekingen door Opdrachtgever.

Koppeling met Perceel 1

Nr.	Eis
2.25	De Applicatie ontvangt en verwerkt geautomatiseerd de door de Opdrachtnemer van Perceel 1 aangeleverde gegevens die noodzakelijk zijn voor de facturatie. De gegevensuitwisseling ondersteunt ten minste een eenduidige identificatie van Klant, Deelnemer, aansluiting, facturatieperiode en de afzonderlijk te factureren componenten.
2.26	De Applicatie stelt de voor Perceel 1 benodigde gegevens geautomatiseerd beschikbaar aan de Opdrachtnemer van Perceel 1, waaronder de benodigde meet- en aansluitgegevens en P4-data van slimme-meteraansluitingen. Dit gebeurt ten behoeve van forecasting, matching, ordering en de bepaling van de energiegerelateerde facturatie-informatie.
2.27	De gegevensuitwisseling tussen Perceel 1 en Perceel 2 vindt geautomatiseerd, controleerbaar en herleidbaar plaats. De Applicatie signaleert ontbrekende, onvolledige, dubbele of niet-verwerkbare gegevens en ondersteunt de afhandeling daarvan zonder verlies van de oorspronkelijke gegevens.

Nr.	Eis
2.28	De Applicatie waarborgt dat uit Perceel 1 ontvangen gegevens niet ongecontroleerd worden gewijzigd. Eventuele correcties of wijzigingen zijn herleidbaar tot de oorspronkelijke gegevens en worden vastgelegd in de audittrail (eis 2.17).

Overig

Nr.	Eis
2.29	Facturen, de audittrail en de facturatie-brongegevens over het lopende kalenderjaar en de twee voorgaande kalenderjaren zijn direct raadpleegbaar via de Applicatie; facturen zijn voor Klanten en/of Deelnemers ook in te zien via de online portal. Oudere gegevens stelt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever binnen vijf Werkdagen beschikbaar in een machineleesbaar formaat.

Hoofdstuk 3 Eisen aan de dienstverlening

Dienstverlening tijdens de Implementatiefase

Nr.	Eis
3.1	Opdrachtnemer registreert en kwalificeert Opdrachtgever tijdig bij EDSN voor deelname aan het landelijke berichtenverkeer, tijdig vóór de ketentesten en uiterlijk vóór 1 april 2027 (start van de Uitvoeringsfase).
3.2	Opdrachtgever levert voor de Migratie (artikel 6.2 GIBIT) een compleet en correct totaalbestand aan met alle benodigde aansluit- en facturatiegegevens per aansluiting per Klant en/of Deelnemer.
3.3	Opdrachtnemer verzorgt een training in het werken met de Applicatie en de online portal, voor medewerkers van Opdrachtgever en, waar nodig, voor Klanten en/of Deelnemers.
3.4	Opdrachtnemer test de Applicatie, inclusief de koppelingen met EDSN en Perceel 1, aantoonbaar en volledig vóór de start van de Uitvoeringsfase. Voor de ketentesten met de Opdrachtnemer van Perceel 1, die onder regie van Opdrachtgever plaatsvinden, verleent Opdrachtnemer volledige en tijdige medewerking. Dat omvat in ieder geval het beschikbaar stellen van een testomgeving, testdata, interfacespecificaties en deskundige medewerkers. Opdrachtnemer reageert binnen drie Werkdagen op verzoeken van Opdrachtgever of de Opdrachtnemer van Perceel 1. Opdrachtnemer meldt omstandigheden die de tijdige afronding van de ketentesten bedreigen direct en schriftelijk aan Opdrachtgever.

Dienstverlening tijdens de Uitvoeringsfase

Nr.	Eis
3.5	Opdrachtnemer kwalificeert Opdrachtgever bij EDSN met additionele LV-codes voor deelname aan het landelijke berichtenverkeer, indien en zodra dit voor Opdrachtgever van toepassing wordt.
3.6	Opdrachtnemer actualiseert tijdig de in de Applicatie gehanteerde wettelijke belastingtarieven en de tarieven voor Systeembeheerkosten.
3.7	Opdrachtnemer werkt, onder regie van Opdrachtgever, mee aan het inrichten van de gegevensuitwisseling met de Opdrachtnemer van Perceel 1. Opdrachtnemer:

Nr.	Eis
	(a) levert uiterlijk vier weken na ondertekening van de Overeenkomst een specificatie van de door hem aan Perceel 1 te leveren gegevens en van de wijze waarop hij de facturatie-informatie van Perceel 1 ontvangt; (b) neemt actief deel aan het door Opdrachtgever georganiseerde afstemmingsoverleg met de Opdrachtnemer van Perceel 1; (c) past zijn specificatie en de Applicatie op redelijke verzoeken van Opdrachtgever aan, voor zover nodig voor een goede aansluiting op de gegevensuitwisseling met Perceel 1. De kosten daarvan zijn inbegrepen in de aangeboden prijs; (d) legt, samen met Opdrachtgever, de afspraken over gegevensuitwisseling en de verdeling van verantwoordelijkheden tussen Perceel 1 en Perceel 2 vast in het door Opdrachtgever vast te stellen ketenafsprakendocument, en houdt dit actueel; (e) meldt knelpunten in de samenwerking met de Opdrachtnemer van Perceel 1 direct en schriftelijk aan Opdrachtgever. Bij verschil van inzicht tussen de Opdrachtnemers van Perceel 1 en Perceel 2 beslist Opdrachtgever.
3.8	In aanvulling op artikel 29 GIBIT: (a) stelt Opdrachtnemer het Exit-plan op uiterlijk zes maanden na de start van de Uitvoeringsfase; (b) houdt Opdrachtnemer na afloop van de Overeenkomst de volledige functionaliteit van de Applicatie beschikbaar zolang dat nodig is voor de afhandeling van de reconciliatie en overige marktprocessen over de leveringsperiode, met een minimum van zes maanden en een maximum van 24 maanden. De eerste zes maanden zijn kosteloos; voor de periode daarna geldt een vergoeding naar rato van de laatst geldende gebruiksvergoeding (artikel 29.11 GIBIT); (c) omvat de vernietiging van Data als bedoeld in artikel 22.8 GIBIT ook de Data op de gegevensdragers van Opdrachtnemer en van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden.
3.9	Opdrachtnemer beschikt over een gestructureerd release-, versie- en wijzigingsmanagementproces waarmee wijzigingen in wet- en regelgeving, marktprocessen, producten en gebruikerswensen worden verwerkt. Opdrachtnemer geeft daarbij inzicht in de doorlooptijd en impact van wijzigingen en stemt de prioritering hiervan af met Opdrachtgever.

Hoofdstuk 4 Service levels

Onderstaande eisen zijn van toepassing op de Applicatie en de dienstverlening:

Nr.	Eis
4.1	Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige servicedesk voor functionele en technische vragen van Opdrachtgever. De servicedesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur en voor P1-incidenten 24 uur per dag, 7 dagen per week.
4.2	Gemelde incidenten worden ingedeeld in de volgende prioriteiten. P1 – Kritiek: de Applicatie of een essentieel onderdeel daarvan is niet beschikbaar of werkt onjuist, zonder werkbare workaround, waardoor (a) EDSN-berichten niet of niet tijdig kunnen worden verzonden of verwerkt; (b) een geplande facturatie- of incassorun niet kan worden uitgevoerd; (c) facturen met onjuiste bedragen of aan onjuiste ontvangers worden of dreigen te worden verzonden; of (d) sprake is van een (vermoedelijk) beveiligingsincident of datalek.

Nr.	Eis
	P2 – Hoog: een onderdeel van de Applicatie is verstoord met wezenlijke gevolgen voor de bedrijfsvoering, maar er is een werkbare workaround, of de online portal is niet beschikbaar voor Klanten en/of Deelnemers. P3 – Normaal: een verstoring met beperkte gevolgen voor de bedrijfsvoering. P4 – Laag: vragen, cosmetische gebreken en verzoeken zonder directe gevolgen voor de bedrijfsvoering. Opdrachtgever bepaalt bij de melding de prioriteit. Opdrachtnemer kan gemotiveerd voorstellen de prioriteit aan te passen; bij verschil van inzicht is het oordeel van Opdrachtgever leidend.
4.3	Incidenten kunnen worden gemeld via telefoon en e-mail. P1-incidenten kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch worden gemeld bij een storingsnummer. Opdrachtnemer meldt zelf gesignaleerde P1-incidenten direct aan Opdrachtgever. Voor alle meldkanalen gelden de volgende tijden: Prioriteit — Servicevenster — Reactietijd — Functieherstelttijd P1 — 24/7 — 30 minuten — 4 uur P2 — Werkdagen 08:00-17:00 — 2 uur — 1 Werkdag P3 — Werkdagen 08:00-17:00 — 1 Werkdag — 5 Werkdagen P4 — Werkdagen 08:00-17:00 — 2 Werkdagen — in overleg, uiterlijk volgende release In aanvulling op artikel 10.10 GIBIT geldt: een automatische ontvangstbevestiging telt niet als reactie; de functieherstelttijd begint op het moment van melding of, als dat eerder is, op het moment waarop Opdrachtnemer het incident zelf signaleert, en eindigt wanneer Opdrachtgever bevestigt dat het incident is verholpen.
4.4	Gepland onderhoud aan de Applicatie wordt minimaal twee weken vooraf gemeld aan Opdrachtgever en vindt niet plaats tijdens geplande facturatie- en incassoruns.
4.5	De Applicatie biedt, met uitzondering van gepland onderhoud, een minimale beschikbaarheid van 98% per maand op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur. De geautomatiseerde verwerking van het EDSN-berichtenverkeer heeft een minimale beschikbaarheid van 99% per maand, gemeten over alle kalenderdagen.
4.6	Onderbreking van de Applicatie leidt niet tot aantasting van de data-integriteit. In afwijking van artikel 32.5 GIBIT geldt voor de Applicatie een Recovery Time Objective (RTO) van ten hoogste 4 uur en een Recovery Point Objective (RPO) van ten hoogste 1 uur. Opdrachtnemer test de herstelprocedure ten minste eenmaal per jaar en rapporteert de uitkomst in de rapportage van eis 4.11.
4.7	De Applicatie voldoet steeds aan de geldende marktfaciliteringsprocessen en berichtenstandaarden van EDSN. Opdrachtnemer neemt nieuwe sectorreleases uiterlijk op de ingangsdatum daarvan in productie.
4.8	Opdrachtnemer scant de Applicatie, inclusief componenten van derden, ten minste maandelijks op bekende kwetsbaarheden. Hij verhelpt deze door een patch of update, of neemt afdoende mitigerende maatregelen zolang er geen patch beschikbaar is. Daarbij gelden de volgende termijnen: actief misbruikte kwetsbaarheden binnen 48 uur; CVSS 9,0 of hoger binnen 7 dagen; CVSS 7,0 tot en met 8,9 binnen 30 dagen. Kan Opdrachtnemer deze termijnen niet halen, dan meldt hij dit direct aan Opdrachtgever, met de genomen maatregelen en de verwachte hersteldatum. De Applicatie maakt geen gebruik van software waarvoor geen beveiligingsupdates meer worden uitgebracht. Het installeren van beveiligingsupdates valt niet onder de meldtermijn van eis 4.4.

Nr.	Eis
4.9	Opdrachtnemer maakt ten minste eenmaal per 24 uur een volledige back-up van de Applicatie, inclusief alle gegevens en configuraties, volgens het 3-2-1-principe (drie kopieën, op twee verschillende dragers, waarvan één off-site). Daarnaast legt hij wijzigingen doorlopend vast door middel van transactielogging, replicatie of een gelijkwaardige techniek, zodat de RPO uit eis 4.6 wordt gehaald. Dagelijkse back-ups worden ten minste 30 dagen en maandelijkse back-ups ten minste 12 maanden bewaard. Opdrachtnemer test ten minste eenmaal per kwartaal of een back-up volledig en juist kan worden teruggezet.
4.10	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst toont Opdrachtnemer jaarlijks met een rapport, onder andere over een pen- en hacktest, aan dat de Applicatie blijft voldoen aan de OWASP Top 10. De resultaten worden overgelegd aan Opdrachtgever. De Applicatie blijft functioneren wanneer deze een kwetsbaarheidsscan ondergaat. De pen- en hacktest mag worden uitgevoerd in een testomgeving, mits die een exacte kopie is van de productieomgeving.
4.11	Opdrachtnemer levert maandelijks de rapportage als bedoeld in artikel 10.17 GIBIT. Daarin rapporteert hij ten minste over: aantal en aard (naar prioriteit) van openstaande en afgesloten meldingen; de reactie- en functieherstelttijden; gepland en uitgevoerd onderhoud; het beschikbaarheidspercentage van de Applicatie en van de verwerking van het EDSN-berichtenverkeer; uitgevoerde back-ups en hersteltests; de status van de security scans.
4.12	Opdrachtnemer beschikt over een geldig ISO/IEC 27001-certificaat of een gelijkwaardig bewijsmiddel (zoals een ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring). Het toepassingsgebied daarvan omvat ten minste de systemen en processen waarmee de Applicatie wordt geleverd. Beschikt Opdrachtnemer op het moment van inschrijving niet over een dergelijk bewijsmiddel, dan overlegt hij een plan waaruit blijkt dat hij dit uiterlijk 12 maanden na de start van de Uitvoeringsfase verkrijgt. Tot dat moment toont hij aan dat zijn informatiebeveiliging is ingericht volgens ISO/IEC 27001/27002 door middel van een rapport van een onafhankelijke auditor. Deze eis geldt in aanvulling op artikel 38 GIBIT.

Hoofdstuk 5 Juridische eisen

Nr.	Eis
5.1	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) versie 2025, zoals gehanteerd door Opdrachtgever, alsmede aan de conceptovereenkomst, zoals deze als bijlagen bij de Offerteaanvraag zijn gevoegd. Dit betekent dat uitsluitend deze door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In de Inschrijving verwijst Opdrachtnemer niet (deels) naar andere juridische voorwaarden, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de voorwaarden van Opdrachtgever.
5.2	De aanbestedingsdocumenten inclusief bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen worden als bijlage aan de Overeenkomst toegevoegd. In geval van tegenstrijdigheden geldt de rangorde uit artikel 1.5 van de conceptovereenkomst (bijlage G2): de Overeenkomst, de Nota('s) van Inlichtingen, dit PvE, de Offerteaanvraag met de overige bijlagen, de nader vastgestelde documenten, de GIBIT en de Inschrijving. De afwijkingen van de GIBIT in dit PvE gaan daarmee voor op de GIBIT.
5.3	Als Opdrachtnemer in de Inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan Opdrachtnemer de opdracht is gegund, gebruikt Opdrachtnemer daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht, op de wijze die Opdrachtnemer in de Inschrijving heeft beschreven. Opdrachtnemer wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de Inschrijving waarbij Opdrachtnemer een beroep doet op een of meer onderaannemer(s).
5.4	Als hoofdaannemer draagt Opdrachtnemer de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht.

Nr.	Eis
	Opdrachtnemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen Opdrachtnemer factureert aan Opdrachtgever, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
5.5	Nadat de opdracht aan Opdrachtnemer is gegund, is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
5.6	Opdrachtnemer realiseert zich dat LEO een energiegemeenschap van en voor aanbestedende diensten is, gebaseerd op het aanbestedingsrechtelijk concept van quasi-inbesteding, en dat de bij LEO aangesloten leden veelal overheden zijn. Opdrachtnemer aanvaardt deze bijzondere positie.
5.7	Opdrachtnemer spant zich in om gedurende de looptijd van de Overeenkomst te voorkomen dat bij de uitvoering van de Overeenkomst internationale sociale normen worden geschonden. Het gaat in ieder geval om: (a) de fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO), vastgelegd in de conventies inzake: – de afschaffing van dwangarbeid en slavernij (nrs. 29 en 105); – het verbod op discriminatie in arbeid en beroep (nrs. 100 en 111); – de afschaffing van kinderarbeid (nrs. 138 en 182); – de vrijheid van vakvereniging en het recht op collectief onderhandelen (nrs. 87 en 98); (b) de mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM), en de uitwerking daarvan in het Internationaal Verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten (IVBPR) en het Internationaal Verdrag inzake economische, sociale en culturele rechten (IVESCR), voor zover relevant voor arbeid en bedrijfsvoering.
5.8	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld en schriftelijk indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst feiten of omstandigheden voordoen die relevant kunnen zijn voor de integriteit van Opdrachtnemer, zijn bestuurders, feitelijk leidinggevenden of bij de uitvoering betrokken derden.

Hoofdstuk 6 Commerciële eisen en indexering

Nr.	Eis
6.1	Opdrachtnemer levert de Applicatie conform de door Opdrachtnemer opgegeven prijzen. Het bedrag van de Inschrijving is inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing maar niet uitputtend: implementatie, uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.
6.2	Het is toegestaan om op één of meerdere prijscomponenten een tarief van €0,00 aan te bieden, mits de Inschrijving als geheel voldoet aan alle eisen uit de aanbestedingsstukken en de aangeboden prijsstructuur voldoende dekkend is voor de volledige uitvoering van de opdracht. Het aanbieden van €0,00 op een prijscomponent ontslaat Opdrachtnemer niet van enige verplichting die voor die prijscomponent of de daarmee samenhangende dienstverlening geldt. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een toelichting te vragen indien een prijsstelling kennelijk onredelijk, irreëel of manipulatief lijkt.
6.3	De kosten voor de Applicatie worden gefactureerd op basis van de in het prijsinvulformulier opgegeven tarieven per tranche: een tarief per aansluiting per maand. De tarieven worden als volgt toegepast: het tarief van een tranche geldt uitsluitend voor het aantal aansluitingen dat binnen die tranche valt (zie paragraaf 5.1.2 van de Offerteaanvraag).

Nr.	Eis
	Facturatie op uurbasis en verrekening van voorschotten zijn niet toegestaan, met uitzondering van overeengekomen meerwerk.

Hoofdstuk 7 Facturatie

Nr.	Eis
7.1	Op elke factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste: een factuurnummer; het referentie-/verplichtingennummer van de bestelling verstrekt door Opdrachtgever; factuurdatum; eenduidige omschrijving van de geleverde diensten; naam Opdrachtgever; het KvK-nummer van Opdrachtnemer; het bankrekeningnummer (IBAN/BIC); het btw-nummer van Opdrachtnemer; btw-specificatie.
7.2	In afwijking van artikel 11.2 GIBIT worden periodieke vergoedingen maandelijks achteraf gefactureerd. Het bepaalde in artikel 11.2 GIBIT over de uitgestelde opeisbaarheid van 30% tot integrale Acceptatie blijft van toepassing.
7.3	In geval van een creditfactuur vermeldt Opdrachtnemer het factuurnummer en het referentie-/verplichtingennummer van de corresponderende debetfactuur.