



BIJLAGE C

PROGRAMMA VAN EISEN

BEHOREND BIJ DE EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING

WMO TRAPLIFTEN

NAMENS GEMEENTEN BEVERWIJK, HEEMSKERK EN VELSEN

1. Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door de opdrachtgever gestelde eisen ten aanzien van de Europese openbare aanbesteding Wmo trapliften voor de IJmond-gemeenten Beverwijk, Heemskerk en Velsen, hierna te noemen 'de gemeenten'.

Met deze aanbesteding willen de gemeenten de volgende doelen bereiken:

- Het afsluiten van een raamovereenkomst bij één leverancier voor een zo lang mogelijke termijn.
- Een goede prijs-/kwaliteitverhouding.
- Zo laag mogelijke transactiekosten voor zowel gemeenten als inschrijver.
- Het aanbieden van een pakket van voorzieningen zodat er maatwerk geleverd kan worden.
- Een service en klantgerichte dienstverlening.
- Inzetten op duurzaamheid. Dit willen de gemeenten middels circulariteit door het opnieuw inzetten van trapliften en onderdelen. Daarnaast door de inzet van social return; het bevorderen van participatie van inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt.

2. Spelregels

Dit document beschrijft de eisen waaraan uw product en/of dienst dient te voldoen. Het zijn zogenoemde 'knock-out criteria: indien uw organisatie niet kan voldoen aan de hierin genoemde eisen, wordt uw inschrijving niet verder in behandeling genomen.

3. Eisen

Nummer	Eis
A. PRIJS	
1.	De leverancier levert op aanvraag de volgende trapliften uit een standaard pakket: - Rechte traplift. - Uitvoering voor een rechte trap met uitloop. - Uitvoering voor een rechte trap met uitloop, 1 bocht. - Uitvoering voor een rechte trap met uitloop, 2 bochten. - Traplift aan binnenzijde van een trap. De prijs van een te leveren traplift is inclusief alle kosten conform het tarievenblad (bijlage D).
2.	Op aanvraag ook de volgende opties standaard leverbaar: - Extra oplaadpunt. - Horizontale railuitloop op de verdiepingvloer. - Inklapbare- of inschuifbare uitloop om de doorgang onderaan de trap vrij te houden. De prijs van de te installeren optie is inclusief alle kosten conform het tarievenblad (bijlage D).
3.	Daarnaast geldt een all-in onderhoudsprijs. Deze is ingevuld conform het tarievenblad (bijlage D).
4.	Te factureren bedragen zijn gelijk aan geoffreerde bedragen.
5.	Vanaf 1 augustus 2021 is indexering mogelijk. Prijsaanpassingen mogen slechts één keer per jaar worden doorgevoerd middels het CBS Indexcijfer voor diensten (DPI), peildatum april van het betreffende jaar.
6.	Indien opdrachtnemer indexering toepast, dan geldt dat: - deze niet hoger is dan het consumentenprijsindexcijfer (2006=100, peildatum augustus); - opdrachtnemer de opdrachtgever uiterlijk twee (2) maanden voor datum ingang prijswijziging hierover een voorstel heeft gedaan; - het voorstel door de gemeenten schriftelijk is goedgekeurd.
B. Kwaliteit en levering De gemeenten voeren zelf de indicatiestelling voor trapliften uit. De gemeenten en de leverancier werken bij de indicatiestelling en selectie, zoveel mogelijk samen. Dat wil zeggen dat de gemeenten (in samenspraak met de leverancier) aan de indicatiestelling materiële controles en kwaliteitscontroles koppelen. De leverancier krijgt de mogelijkheid om, bij twijfel over de juistheid van de indicatie, in gesprek te gaan met de gemeenten. De gemeenten en de leverancier verplichten zich voorts verschuivingen in het bestand met betrekking tot de soort indicatie en leveringen aan elkaar te melden.	

De gemeenten verwachten een goed ingericht proces aan de kant van de leverancier. Van aanvraag t/m oplevering en nazorg. Hierbij wordt verwacht dat de leverancier op gebied van voorbereiding en uitvoering zoveel mogelijk zorg op zich neemt. Gedacht moet worden aan, onder andere, planning en communicatie met cliënt en gemeente en het (laten) uitvoeren van alle benodigde voorbereidende werkzaamheden.

De leverancier conformeert zich hierbij aan de volgende eisen:

7.	Opdrachtnemer levert nieuwe of gereviseerde trapliften na opdracht uit het standaardpakket. Per type traplift uit het standaardpakket van de gemeenten geeft u aan welke lift u uit uw assortiment aanbiedt. Tevens heeft u productfolders van de trapliften bijgevoegd in de genoemde bijlage.
8.	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht van cliënten met een indicatie voor het plaatsen van een traplift.
9.	In beginsel zullen dit indicaties op basis van Zorg in natura (ZIN) zijn. In voorkomende gevallen kunnen zich echter ook cliënten met een persoonsgebonden budget (PGB) bij de opdrachtnemer melden. Deze dienen tegen gelijke voorwaarden een trapliften kunnen aanschaffen bij de leverancier, mits gekozen wordt voor de goedkoopst adequate oplossing. Indien de klant niet kiest voor de goedkoopst adequate oplossing zal het verschil in kosten door de klant zelf gefinancierd worden.
10.	Bij levering vanuit het standaardpakket voorziet de Opdrachtnemer de gemeente vooraf van de volgende informatie: • Naam aanvragende consulent • NAW gegevens cliënt • Type/prijs lift (all-in) • Geplande installatiedatum • Bouwjaar traplift
11.	De te leveren trapliften voldoen aan de eisen zoals bepaald in de NEN-EN 81-40: 2008, of gelijkwaardig en dienen te zijn voorzien van een CE-markering.
12.	De te plaatsen (trap)liften dienen ten minste te voldoen aan de wettelijke Nederlandse en Europese criteria ten aanzien van veiligheid.
13.	De traplift wordt door de leverancier volledig gebruiksklaar geïnstalleerd. De leverancier is hierbij verantwoordelijk voor het (laten) uitvoeren van alle benodigde voorbereidende werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) het waar nodig aanleggen van een deugdelijke stroomvoorziening, verwijderen van trapleuningen of andere obstakels, etc.
14.	Na plaatsing laat de leverancier de locatie waar de (trap)lift is geplaatst bezemschoon achter en neemt het verpakkingsmateriaal mee.
15.	De leverancier laat bij oplevering een, door opdrachtgever opgestelde, bruikleenovereenkomst door de cliënt ondertekenen. Opdrachtnemer stuurt

	de ondertekende bruikleenovereenkomst direct naar Opdrachtgever. De getekende bruikleenovereenkomst kan tevens gelden als afleverbewijs.
16.	Uitsluitend leveringen en bijbehorende dienstverlening die vooraf door de gemeente vooraf zijn goedgekeurd worden in rekening gebracht. Wat betreft storingsonderhoud bestaat de mogelijkheid om hier in de te sluiten overeenkomst nadere afspraken over te maken.
17.	De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen waar nodig zichtbaar en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
18.	De gebruikersinstructie dient in het Nederlands te zijn opgesteld en ter plekke aan cliënt te worden overgedragen.
19.	U voorziet elke traplift van een uniek en makkelijk leesbaar identificatienummer (onder andere voor het logboek).
20.	Indien uit de indicatie van de gemeente of tijdens het inmeten blijkt dat de benodigde oplossing niet volledig passend is binnen het standaardpakket dan brengt de leverancier hiervoor een maatwerkofferte uit. Deze offerte houdt in ieder geval in: • koopprijs standaard (trap)lift Inclusief de reeds in de prijs inbegrepen standaard werkzaamheden en aanpassingen; • type (trap)lift, opties en accessoires; • prijs benodigde niet-standaard aanpassingen aan of ten behoeve van (trap)lift; • omschrijving van eventuele noodzakelijke niet-standaard bouwkundige werkzaamheden voor plaatsing van de (trap)lift; • naam gebruiker; • plaatsingsadres; • leveringstermijn(en); • voorstel voor plaatsingsdatum.
21.	In het geval een onder deze overeenkomst geplaatste traplift uit een woning verwijderd moet worden, vervalt het eigendom van de traplift aan de opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een procedure voor het zorgvuldig verwijderen van een traplift uit een woonhuis en brengt de woning in de oude staat terug (geen bouwkundige herstelwerkzaamheden). Opdrachtnemer stopt de gaten in de muur en/of trap netjes dicht, neemt al het afval mee en laat de locatie waar de traplift is verwijderd bezemschoon achter.
22.	De leverancier is vrij in zijn keuze om bij aanvragen een nieuwe of een gereviseerde traplift te plaatsen. Van een gereviseerde traplift verwachten gemeenten wel dat deze zo goed als nieuw is. Hieronder wordt verstaan dat deze in ieder geval: • voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs van de voorziening verwacht mogen worden en voldoet aan de door de opdrachtgever verstrekte productomschrijving; • Voldoet aan dezelfde eisen als een nieuwe traplift en dat hier ook dezelfde garanties op van toepassing zijn; • veilig is en blijft; • voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen; • bij gebreken gerepareerd wordt op kosten van de leverancier van de traplift.

23.	Uw serviceorganisatie is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Storingen/ benodigde reparaties, waardoor de traplift niet meer gebruikt kan worden, die voor 12:00 uur worden gemeld, worden dezelfde dag voor 18:00 uur verholpen. In geval van meldingen na 12:00 uur worden deze meldingen voor 12:00 uur van de eerstvolgende dag verholpen.
24.	De wachttijd in geval van calamiteiten bedraagt maximaal 1 uur. Onder een calamiteit wordt in ieder geval verstaan: een situatie waarin een klant vast zit op een lift of dat de lift vast zit zonder dat klant nog noodzakelijk gebruik kan maken van de lift. Onder noodzakelijk gebruik valt in ieder geval: een situatie waarbij er voor de klant een probleem gaat ontstaan in de eerste levensbehoefte (slapen, drinken, eten, medicijngebruik).

C. Klanttevredenheid en klachtafhandeling

Gemeenten streven naar een zo hoog mogelijke klanttevredenheid en een zo laag mogelijk aantal klachten en verwachten dat de leverancier dit ook nastreeft. De klanttevredenheid dient door de leverancier zelf goed gemonitord te worden. Voorkomende klachten worden door de leverancier op een klantgerichte manier snel en adequaat opgelost.

Na levering of reparatie van een voorziening onderzoekt u de tevredenheid van klanten over de hulpmiddelen en de door u geboden service.

De gemeenten hechten ook grote waarde aan een kwalitatief goed werkende klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten)procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn.

De leverancier is verantwoordelijk voor de afhandeling van zowel de klachten die telefonisch aan hem gemeld worden als voor de klachten die schriftelijk bij de opdrachtnemer of bij de gemeenten worden ingediend. De leverancier zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten en kent hieraan een uniek nummer en de datum van ontvangst toe.

De leverancier conformeert zich hierbij aan de volgende eisen:

25.	Opdrachtnemer garandeert een omruilgarantie van 3 maanden na gebruiksklare oplevering als blijkt dat de geleverde traplift niet voldoet.
26.	Schriftelijke klachten dienen binnen uiterlijk twee weken per brief te worden afgehandeld. Telefonische klachten dienen direct te worden opgelost dan wel afgehandeld. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan dient de klacht conform de schriftelijke klachtenprocedure te worden afgehandeld en als zodanig te worden geregistreerd.
27.	Clënten worden op een klantvriendelijke wijze, correct en niet-geautomatiseerd in de Nederlandse taal door de opdrachtnemer te woord gestaan. Vanaf het eerste contactmoment stelt de opdrachtnemer de cliënt schriftelijk op de hoogte over de wijze waarop hij bereikbaar is en welke service respectievelijk diensten er worden verleend.

D. Garantie en onderhoud

28.	De gemeenten verwachten dat de geplaatste trapliften minimaal 15 jaar veilig en goed blijven functioneren. Dit geldt voor zowel de nieuwe als de
-----	--

	gereviseerde trapliften. Ook dienen gedurende minimaal die periode eventueel benodigde onderdelen en accessoires leverbaar te zijn. Zoals bijvoorbeeld accu's, veiligheidsgordels, sleutelschakelaars en materialen voor aanpassingen.
29.	De leverancier kan tijdens contacten met gebruikers tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buiten proportionele slijtage van trapliften, oneigenlijk gebruik, et cetera. Een proactieve signaalfunctie richting de IJmond-gemeenten is hierbij wenselijk.
30.	De gemeenten wensen voor iedere geleverde traplift een all-in onderhoudsovereenkomst af te sluiten. Deze onderhoudsovereenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd tot ten hoogste 15 jaar na de plaatsingsdatum, tenzij de lift door de leverancier en in opdracht van de gemeente wordt verwijderd, of de gemeente aangeeft de onderhoudsovereenkomst niet langer te willen verlengen.
31.	Ten minste zes maanden vóór het eindigen van de laatste stilzwijgende verlenging, meldt de opdrachtnemer aan opdrachtgever dat het onderhoudscontract afloopt. Opdrachtnemer doet hierbij een voorstel voor verlenging. Hierbij kan ook gekozen worden voor een standaard onderhoudscontract.
32.	Opdrachtnemer garandeert gebruik te maken van gekwalificeerd (onderhouds-)materiaal.
33.	De leverancier garandeert permanente educatie van medewerkers die werkzaam zijn voor/namens de gemeenten op het gebied van het aanmeten en onderhouden van trapliften. Dit betreft technische productinformatie en klantgerichtheid.
E. Administratie, facturatie en rapportage	
34.	De gemeenten verwachten dat de opdrachtnemer zorgt voor een deugdelijke, geautomatiseerde administratie. Zowel deze administratie als de gegevensuitwisseling dient te voldoen aan alle eisen die daar vanuit de AVG aan gesteld worden.
35.	Gemeenten zullen de leveranciersprestaties meten aan de hand van de volgende KPI's: - Performance (bijvoorbeeld aan de hand van: doorlooptijden, klanttevredenheid en aantal klachten). - Kwaliteit (bijvoorbeeld aan hand van rapportage opleverpunten na levering). - Samenwerking/ontzorging (bijvoorbeeld aan de hand van bijv. aantal terugmeldingen en consulenten beleving). Per kwartaal dient de opdrachtnemer hiertoe een rapportage op te leveren met daarin: 1. de responsetijden; 2. levertijdoverschrijdingen en reden hiervan;

	3. uitgevoerde passingen en metingen; 4. aantal ingediende klachten, termijn van afhandeling en resultaat van afhandeling; 5. aantal storingen binnen het contract en buiten het contract; 6. aantal uitstaande en verstrekte middelen per gemeente; 7. aantal buiten kernassortiment verstrekte middelen per gemeente; 8. aantal terugmeldingen; 9. voortgang klanttevredenheid. Deze rapportage dient zowel op papier als digitaal te kunnen worden aangeleverd.
36.	Gedurende de contractperiode zal tenminste eenmaal per halfjaar overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van de opdrachtnemer en de opdrachtgever. Van deze frequentie kan in overleg worden afgeweken indien partijen dat nodig achten. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod (basis is het contract en de management rapportage) en worden klachten of onvolkomenheden besproken en naar ieders tevredenheid afgehandeld.
37.	Facturatie van geleverde trapliften vindt plaats uiterlijk binnen 3 maanden na gebruiksklare installatie. De factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn (per adres, per type traplift en vermelding individuele aanpassingen). Betaling van de koopprijs: 100% na ontvangst van de factuur en opleveringsbewijs, binnen 30 dagen netto.
38.	Facturen voor het all-in en het standaard onderhoudscontract van de trapliften kunnen jaarlijks op de eerste dag van het nieuwe kwartaal nadat het betreffende onderhoudscontract van kracht is, worden ingediend door middel van een gespecificeerde verzamelfactuur, met verrekening van de mutaties. Kosten die buiten de onderhoudscontracten en de koop van de traplift vallen, kunnen hetzelfde kwartaal gefactureerd worden.
39.	Op dit moment is het iWmo berichtenverkeer nog niet ontwikkeld voor trapliften. Opdrachtnemer verklaart bereid te zijn om mee te werken aan de inrichting en implementatie van het iWmo berichtenverkeer, zodra dat voor de trapliften ontwikkeld is.
F. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	
40.	De gemeenten hebben een SROI beleid. Op grond van dit beleid worden opdrachtnemers bij een opdrachtwaarde groter dan € 200.000,- verplicht een SROI inspanning te leveren. De gemeenten streven ernaar dat minimaal 5% van de opdrachtwaarde door de leverancier wordt ingezet voor SROI doeleinden. Indien dit niet proportioneel wordt geacht mag ook een lager percentage worden gehanteerd. Bij de waardering van de

	invulling van de SROI verplichting wordt de zogenoemde Bouwblokkenmethode gehanteerd.								
G. Sancties en monitoring									
41.	De sanctie bij toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst (wanprestatie) op individueel niveau bestaat uit het vervallen van exclusiviteit van leveren. Voor Opdrachtnemer bestaat dan - op aangeven door de gemeente - in voorkomende gevallen geen exclusiviteit van leveren meer. Bovenstaande leidt niet tot een vermindering of uitstel van de verplichting van de leverancier tot presteren.								
42.	Als van zijde van Opdrachtnemer sprake is van een 'toerekenbare tekortkoming', is de gemeente bevoegd, nadat zij Opdrachtgever schriftelijk in gebreke heeft gesteld, met een nader door de gemeente te bepalen termijn voor nakoming, de raamovereenkomst zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Als een partij gedurende een periode van 1 maand na schriftelijke ingebrekestelling, ten gevolge niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) de verplichtingen op grond van de overeenkomst niet kan nakomen, heeft de andere partij het recht de raamovereenkomst door middel van een aangetekende brief met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan. Onder een 'niet toerekenbare tekortkoming' wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van hulpmiddelen, wanprestatie van ingeschakelde derden en/of liquiditeit- c.q. solvabiliteitsproblemen.								
43.	Indien Opdrachtnemer niet conform zijn invulling van alle op individueel niveau in dit bestek opgenomen eisen en/of wensen presteert, is hij bereid om na een schriftelijke/ e-mail aansporing gevolgd door een verbeterperiode, met een door de gemeenten te bepalen redelijke termijn, een boete van € 250,- per kalenderdag te betalen. Bovenstaande is niet van toepassing op de levertijd. Als Opdrachtnemer in een kwartaal totaal gemiddeld minder dan 95% op tijd levert, treedt een ander boetebeding in werking. Onder de 95% wordt de vergoeding van de maandfactuur verminderd met een percentage zoals weergegeven in onderstaande tabel. Verrekening vindt achteraf per kwartaal door middel van een creditering plaats. Boetebeding levertijden: <table> <tr> <th>Percentage op tijd</th><th>Hoogte van de vergoeding in %</th></tr> <tr> <td>95-100%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>94</td><td>99</td></tr> <tr> <td>93</td><td>98</td></tr> </table>	Percentage op tijd	Hoogte van de vergoeding in %	95-100%	100%	94	99	93	98
Percentage op tijd	Hoogte van de vergoeding in %								
95-100%	100%								
94	99								
93	98								

	92	97
	91	96
	90	95
	89	94
	Enzovoort	Enzovoort