



Programma van Eisen

Bijlage 3 Bovenregionale inkoop trapliften, regio Lekstroom en regio Zuid Oost Utrecht

Kenmerk: 708348
Versie: definitief



Inhoud

Inleiding	3
Begripsbepalingen	4
1. Verstrekking trapliften	6
2. Eisen trapliften en levertijd	6
2.1 Nieuwe en/of gebruikte trapliften	6
2.2 Minimale eisen aan de traplift	7
2.3 Aanpassingen	8
2.4 Indicatie en levertijd	8
3. Service, onderhoud en reparatie trapliften	9
3.1 Garantie	9
3.2 All-in onderhoud	9
3.3 Demontage trapliften	10
4. Medewerkers	11
4.1 Certificering en communicatie	11
5. Administratie, verantwoording en facturatie	11
5.1 Monitoring en verantwoording	11
5.2 Tarieven	12
5.3 Facturatie en declaratie	13
6. Juridisch	14
6.1 Gegevensuitwisseling en bescherming	14
6.2 Wetswijzigingen en beleidswijzigingen	14
7. Wensen	14

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen (PvE) inkoop trapliften. Dit document vormt (samen met bijbehorende bijlagen) het kwaliteits- en uitvoeringskader voor de levering en all-in onderhoud van trapliften in het kader van de Wmo in de Gemeenten Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein en Vijfheerenlanden (regio Lekstroom), De Bilt, Bunnik en Zeist (regio Zuid Oost Utrecht).

Het document is als bijlage bij de Inschrijvingsleidraad (het aanbestedingsdocument) gevoegd en vormt als zodanig een geheel van Eisen waar Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord mee dient te gaan om in aanmerking te komen voor een Overeenkomst Trapliften.

Begripsbepalingen

De begripsbepalingen zoals vastgelegd in §1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) zijn onverkort van toepassing op dit Programma van Eisen (PvE).

De begrippenlijst vindt u in de Inschrijvingsleidraad. Uit oogpunt van de leesbaarheid van dit PvE zijn sommige van de in de Wmo 2015 opgenomen begrippen hieronder nogmaals aangegeven en/of aangepast ten behoeve van dit PvE.

Cliënt

De persoon met een woonplaats in de gemeente Bunnik, De Bilt, Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein, Vijfheerenlanden of Zeist, die ingeschreven staat in het gemeenteregister personen (GBA) en aan wie een traplift is verstrekt. In onderstaand PvE wordt Cliënt vervangen door Inwoner.

College

Het College van burgemeester en wethouders.

Etage

Het te overbruggen niveau van de Cliënt die niet op eigen kracht naar boven of beneden kan, zijnde een bouwlaag tussen twee vloeren, geschikt voor woonfuncties en met gelijke gebruiksmogelijkheden als de daaronder of boven gelegen bouwlagen. Kenmerkend is dat er een deur op een etage is of kan zijn gelet op de omvang/hoogte van de ruimte.

Gemeente

De Lekstroom gemeenten Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein, Vijfheerenlanden en de Zuid Oost Utrecht gemeenten De Bilt, Bunnik en Zeist. In onderstaand Programma van Eisen wordt Gemeente vervangen door Opdrachtgever.

Inwoner

De persoon met een woonplaats in de Opdrachtgever Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein, Vijfheerenlanden, De Bilt, Bunnik of Zeist die ingeschreven staat in het Opdrachtgeverregister personen (GBA) en van wie niet vaststaat of hij/zij Cliënt is of zal worden.

Medewerkers

Alle direct bij levering, installatie of onderhoud betrokken Medewerkers, zowel beroepskrachten in vaste dienst als in tijdelijke dienst, ZZP-ers, vrijwilligers of stagiaires.

Opdrachtgever

Zie Gemeente.

Opdrachtnemer

Inschrijver aan wie door Opdrachtgever de Opdracht tot levering in het kader van deze aanbesteding wordt gegund.

Opdracht tot levering

Een via een schriftelijke (e-mail) toewijzing door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer te verstrekken Opdracht voor het leveren van een traplift.

Overeenkomst

De Raamovereenkomst trapliften.

Passingsverslag

Verslag gemaakt door de Opdrachtnemer voor het leveren, installeren en onderhouden van de traplift.

Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Een door de dienst Justis (Justitie en Veiligheid) verstrekte en door de Opdrachtgever te gebruiken verklaring waarin staat dat een nieuwe werknemer of stagiair(e) geen strafbare feiten heeft gepleegd die het uitoefenen van de functie of het doen van een stage in de weg staan.

Wachtkamerconstructie

De Wachtkamerconstructie houdt in dat er met de nummer twee een schaduwovereenkomst onder opschortende voorwaarde wordt gesloten. Zodoende kan de nummer twee in rangorde de Opdracht bij beëindiging overnemen. De Wachtkamerconstructie wordt aangegaan voor de duur van de initiële looptijd van de Raamovereenkomst, zijnde drie jaar.

1. Verstrekking trapliften

Voor de verstrekking van trapliften wordt de volgende werkwijze gehanteerd:

- a) De Inwoner dient een aanvraag in. De Wmo consulent stelt de indicatie (indien nodig wordt er medisch advies opgevraagd bij een medisch adviseur);
- b) De indicatie wordt naar de Inwoner gestuurd. Zij kunnen de indicatie ter beschikking stellen aan de Opdrachtnemer;
- c) De Opdrachtgever stuurt een verzoek tot passing, levering en installatie naar de Opdrachtnemer;
- d) De Opdrachtnemer geeft vóór levering, door middel van een Passingsverslag aan uit welke categorie een traplift is geselecteerd. De Opdrachtnemer selecteert de goedkoopst passende oplossing binnen de omschreven categorieën;
- e) De Opdrachtnemer zorgt bij passing voor een bruikleenovereenkomst, en stuurt de door de Inwoner ondertekende bruikleenovereenkomst terug naar de Opdrachtgever. Deze wordt toegevoegd aan het persoonlijk dossier van de Inwoner;
- f) Na de Opdracht tot levering (schriftelijk of via e-mail akkoord) van de Opdrachtgever, gaat de Opdrachtnemer over tot levering van de geadviseerde traplift, inclusief benodigde opties en accessoires* en indien nodig individuele en/of bouwkundige aanpassingen;
- g) De Opdrachtnemer zorgt bij levering dat er een (mondelinge) gebruikersinstructie wordt gegeven aan de Inwoner, de Inwoner het gebruik oefent en zorgt ervoor dat er een schriftelijke of digitale gebruikersinstructie voor handen is die achter kan blijven bij de Inwoner;
- h) De Opdrachtnemer heeft vijf dagen na levering contact met de Inwoner voor een check of de traplift correct is afgeleverd en of deze naar tevredenheid functioneert. Indien nodig wordt er kosteloos een aanvullende instructie gegeven.

2. Eisen trapliften en levertijd

2.1 Nieuwe en/of gebruikte trapliften

- a) Trapliften zijn alle trapliften die geleverd, geïnstalleerd en onderhouden worden door de Opdrachtnemer waarmee de uit deze aanbesteding voortkomende Overeenkomst afgesloten is;
- b) Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen het leveren van nieuwe trapliften en het leveren van gebruikte/gereviseerde (circulaire) trapliften. De Opdrachtnemer heeft zelf de keuze of er een nieuwe- of gebruikte traplift geleverd;
- c) De Opdrachtnemer kiest de goedkoopst passende oplossing;
- d) Een gebruikte traplift voldoet aan dezelfde eisen als een nieuwe traplift en ziet er visueel als nieuw (schoon en geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en zo nodig ontsmet) uit;
- e) Een traplift dient altijd te voldoen aan de geldende norm en wet- en regelgeving zoals, maar niet uitsluitend, de norm NEN-EN 81-40;
- f) Opdrachtnemer garandeert dat de werkwijze van het construeren, produceren, installeren en verwijderen (demontage) van de traplift plaatsvindt conform de veiligheidsregels zoals die zijn vastgelegd in de Richtlijn Machines 2006/42/EG of gelijkwaardig;
- g) De Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren trapliften allen van fabriekswegen voldoen aan het gestelde in het Programma van Eisen;
- h) Alle te leveren trapliften hebben een minimale technische levensduur van tien jaar;

- i) De Opdrachtgever onderscheid ter overbrugging van één etage de volgende trapliften:
 - Rechte traplift;
 - Traplift met één bocht;
 - Traplift met twee of meerdere bochten;
 - Heavy duty traplift.
- j) De te leveren traplift loopt in beide richtingen, dus zowel beneden als boven, ver genoeg door om veilig te kunnen in- en uitstappen;
- k) De te leveren traplift dient standaard minimaal een belastbaarheid tot 125 kg aan te kunnen;
- l) De trapliften worden geleverd voor een all-in aanschafprijs. Hieronder valt het volgende:
 - Intake, passing, inmeten, selectie en laten ondertekenen bruikleenovereenkomst;
 - Montage, keuring, installatie en bevestigingsmiddelen;
 - Demontage en herstel (indien van toepassing, zie onder 3.3.);
 - Gebruik klein materiaal;
 - Afvoeren van verpakkingsmaterialen;
 - Niet constructieve bouwkundige aanpassingen tot en met €750,-;
 - Noodzakelijke aanpassingen voor veilig en ongehinderde gebruikmaking van de traplift en gebruik van trap en doorgang door medegebruikers van de trap;
 - Noodzakelijke opties en accessoires*;
 - Instructie;
 - Administratieve en logistieke handelingen;
 - Kosten voor klanttevredenheidsonderzoek;
 - Voorrij-, transport- en reiskosten;
 - Arbeid en toeslagen;
 - Verzekeringen, belastingen en heffingen;
 - Overheadkosten.

2.2 Minimale eisen aan de traplift

- a) Voorzien van een opklapbare draaibare stoel, met veiligheidsgordel, opklapbare armleuningen en opklapbare voetensteun;
- b) Zowel links- als rechtszijdige bediening dient mogelijk te zijn en op de beperking van de Inwoner aangepast te kunnen worden;
- c) Er dient een bedieningsknop zowel boven als onder aan de trap aanwezig te zijn;
- d) Geluidsarm binnen de wettelijke geluidsnormen;
- e) Voorzien van een droge accu die opgeladen kan worden door reguliere stroomvoorziening. Indien noodzakelijk dienen er meerdere oplaadpunten te zijn;
- f) Voorzien van andere voorkomende accessoires*, opties en aanpassingen die noodzakelijk zijn voor een veilig en functioneel gebruik van de traplift door de Inwoner.

* Accessoires bij trapliften

Accessoires bij trapliften dienen geleverd te worden indien de indicatie en/of de specifieke situatie van de cliënt dit in relatie tot de traplift noodzakelijk maakt (compensatiebeginsel). Alle eventuele accessoires (materiaal, werkzaamheden en onderhoud) dienen inbegrepen te zijn in de algemene overeengekomen prijzen, ongeacht of, en in welke mate, dit per traplift noodzakelijk is. Daarom geen afwijkende prijzen en/of extra kosten bij accessoires. Eventueel door de cliënt gewenste extra accessoires (waaronder ook verstaan wordt een afwijkend luxere uitvoering, zoals speciale bekleding voor de stoel of een afwijkende kleurstelling), die niet noodzakelijk zijn in het kader van het compensatiebeginsel, behoren in principe niet tot de opdracht conform de indicatiegroep. Het staat de leverancier uiteraard vrij om dit toch aan de cliënt te leveren, mits de opdrachtgever daar op geen enkele wijze nadelige consequenties van ondervindt. Zo kunnen deze extra accessoires (c.q. de genoemde luxere uitvoering) op verzoek van de cliënt aan de opdracht toegevoegd worden. Alle meerkosten hiervoor worden rechtsreeks door de leverancier in rekening gebracht aan de cliënt. De cliënt krijgt, ondanks deze eigen vergoeding, ook in deze situatie, de traplift (of onderdelen daarvan) niet in eigendom.

2.3 Aanpassingen

- a) Opties zijn aanpassingen aan standaard voorzieningen die opgenomen zijn op de algemene prijslijst van de Opdrachtnemer en zijn inbegrepen in de all-in aanschafprijs;
- b) Individuele aanpassingen zijn niet standaard verkrijgbaar en dienen, indien van toepassing, separaat te worden geoffreerd. De Opdrachtnemer brengt hiervoor geen extra kosten of toeslagen (zoals voorrijkosten, passingskosten, etc.) in rekening;
- c) Functionele aanpassingen die noodzakelijk zijn doordat de bestaande traplift niet veilig gebruikt kan worden, worden niet apart in rekening gebracht bij de Opdrachtgever;
- d) Noodzakelijke niet constructieve aanpassingen tot en met een bedrag van €750,- zijn inbegrepen in de all-in aanschafprijs. Hieronder worden kleine bouwkundige aanpassingen, zoals het (ver)plaatsen van stopcontact, extra groep meterkast, verwijderen/verplaatsen van trapeuning en het verplaatsen van radiatoren om de rail optimaal te kunnen bevestigen, verstaan;
- e) Noodzakelijke niet constructieve aanpassingen met een kostprijs hoger dan €750,- dienen volledig en separaat te worden geoffreerd en schriftelijk goedgekeurd te worden door de Opdrachtgever. Deze offerte dient alle aanpassingen te bevatten. De €750,00 genoemd onder 2.3 d) zal op het offertebedrag in mindering gebracht worden;
- f) Indien er constructieve aanpassingen gedaan moeten worden, zoals het verplaatsen van een kozijn/deur, het verhogen van de onderdoorgang trap of het plaatsen van een nieuwe trap, dient dit separaat te worden geoffreerd en schriftelijk goedgekeurd te worden door de Opdrachtgever;
- g) De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om voor de bouwkundige aanpassingen genoemd onder 2.3 e) en 2.3 f) een andere aannemer in te schakelen.

2.4 Indicatie en levertijd

- a) Opdrachtnemer neemt binnen twee werkdagen nadat de Opdracht door de Opdrachtgever is gegeven, contact op met de Inwoner voor het maken van een afspraak voor intake, passing, inmeten, selectie en ondertekenen van de bruikleenovereenkomst van de traplift;
- b) Intake, passing, inmeten, selectie en het laten ondertekenen van de bruikleenovereenkomst van de traplift vinden plaats binnen tien werkdagen nadat de Opdracht door de Opdrachtgever is gegeven;
- c) Het Passingsverslag, de door de Inwoner ondertekende bruikleenovereenkomst en – indien van toepassing de aanvullende offerte – worden binnen twee werkdagen na passing aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld;
- d) De levering en plaatsing van trapliften dienen uiterlijk vijftientig werkdagen na Opdracht tot levering (schriftelijk akkoord) van de Opdrachtgever plaats te vinden;
- e) Indien er bouwkundige en/of individuele aanpassingen gedaan moeten worden, genoemd onder 2.3 d), dient de levering maximaal dertig werkdagen na Opdracht tot levering van de Opdrachtgever plaats te vinden;
- f) Indien er bouwkundige en/of individuele aanpassingen gedaan moeten worden zoals genoemd onder 2.3 e) en f), dient levering uiterlijk vijftientig werkdagen na afronding van de werkzaamheden door derden plaats te vinden;
- g) Indien de bovengenoemde levertijd (2.4 d.e.f.) niet haalbaar is, dient de Opdrachtnemer dit te melden aan zowel de Opdrachtgever als de Inwoner. Opdrachtnemer dient tegelijkertijd de best haalbare en reële levertijd op te geven.
 - Indien de trapliften structureel niet tijdig gebruiksklaar conform de overeengekomen leveringstermijnen afgeleverd worden, kan de Opdrachtgever na een officiële waarschuwing, per traplift een boete á €50,- per dag heffen. Dit geldt voor elke dag vertraging tot aan het moment van levering, met een maximum van €500,- per gebeurtenis;

- Zowel na de officiële waarschuwing als gedurende de termijn dat leveringen niet voldoen aan de gestelde vereisten staat het de Opdrachtgever vrij om trapliften te betrekken van derden, volgens de Wachtkamerconstructie.

3. Service, onderhoud en reparatie trapliften

3.1 Garantie

- a) Opdrachtnemer garandeert een technische levensduur van de trapliften van tenminste tien jaar en garandeert dat de door hem te leveren producten en diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde, goede kwaliteit, kleur, vormgeving, etc., zijn en blijven en dat producten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften, EU-richtlijnen en milieubepalingen;
- b) De te leveren trapliften voldoen aan de technische en functionele eisen zoals beschreven in paragraaf 2;
- c) De Opdrachtnemer aanvaardt de volledige productaansprakelijkheid voor de door de Opdrachtnemer geleverde trapliften inclusief opties en/of individuele aanpassingen en bouwkundige aanpassingen en dient aan te kunnen tonen dat het bedrijf voldoende verzekerd is voor productaansprakelijkheid zoals gesteld in de VNG algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten;
- d) Indien de door de Opdrachtnemer geplaatste traplift niet voldoet aan de functionele eisen, past de Opdrachtnemer de traplift aan of plaatst hij een andere traplift die wel voldoet. Alle kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

3.2 All-in onderhoud

- a) Onder all-in onderhoud wordt het volgende verstaan:
 - Eén keer per jaar keuring en onderhoud;
 - Vierentwintig uren storingsdienst, zeven dagen per week (24/7);
 - Materialen en onderdelen benodigd voor reparatie en/of vervanging van onderdelen;
 - Administratieve en logistieke handelingen;
 - Kosten voor klanttevredenheidsonderzoek;
 - Voorrij-, transport- en reiskosten;
 - Arbeid en toeslagen;
 - Verzekeringen, belastingen en heffingen;
 - Overheadkosten.
- b) Het all-in onderhoud geldt zolang de lift bij de Inwoner uitstaat.

3.2.1 Regulier onderhoud

- a) Opdrachtnemer verzorgt jaarlijks regulier (preventief) onderhoud en keurt of de traplift nog aan alle veiligheidseisen voldoet zolang de traplift in gebruik is door de Inwoner;
- b) Opdrachtnemer maakt veertien dagen vóór de uitvoeringsdatum een afspraak met de Inwoner;
- c) Als er sprake is van een defect, mag de Opdrachtnemer de reguliere onderhoudsbeurt hier alleen mee combineren als het laatste preventief onderhoud langer dan negen maanden geleden is;
- d) Het onderhoud en de keuring vinden plaats aan de hand van een checklist. De checklist wordt, na uitvoering van de onderhoudsbeurt en keuring, ondertekend door de Inwoner. De Opdrachtgever kan een kopie van de checklist opvragen;

- e) Na uitvoering wordt de traplift voorzien van een sticker waarop de datum van het preventief onderhoud en keuring staat aangegeven.

3.2.2 Storingen en spoed onderhoud

- a) Opdrachtnemer dient een eigen servicedienst met technisch gekwalificeerd personeel te hebben of dit via een onderaannemer geregeld te hebben;
- b) De Servicedienst van de Opdrachtnemer dient vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week, bereikbaar te zijn per telefoon en SMS (beiden tegen lokaal tarief). Bereikbaarheid per Whatsapp is een pré;
- c) De Inwoner krijgt rechtstreeks contact met iemand van de storingsdienst en wordt niet doorgeschakeld naar een antwoordapparaat of callcenter;
- d) Reparaties dienen onder normale omstandigheden binnen vierentwintig uur plaats te vinden;
- e) Als er sprake is van een storing overlegt de Opdrachtnemer met de Inwoner over de spoedeisendheid. Men hanteert onderstaande termijnen voor reparatie:
 - Urgentiestatus 1, Calamiteit: Inwoner zit op de traplift met een storing en kan de traplift niet verlaten. Opdrachtnemer is binnen twee uur ter plaatse na melding van de storing;
 - Urgentiestatus 2: de traplift heeft een storing waardoor deze niet meer veilig kan worden gebruikt. De Inwoner kan door de storing de woning niet verlaten of gebruik maken van woonruimtes als badkamer, toilet en slaapkamer. De Opdrachtnemer is binnen twee uur ter plaatse na melding van de storing;
 - Urgentiestatus 3: de Inwoner kan de traplift zonder reparatie nog veilig gebruiken. Opdrachtnemer maakt een afspraak met de Inwoner om binnen vierentwintig uur ter plaatse te zijn.
- f) Meldingen met urgentiestatus 1 en 2 mogen uitsluitend telefonisch gemeld worden. Meldingen met urgentiestatus 3 mogen ook per e-mail gemeld worden.
- g) Als blijkt dat reparatie van de traplift niet binnen genoemde termijnen mogelijk is, dan wordt er direct een technisch en functioneel gelijkwaardig en adequaat vervangende trapliftunit of onderdeel daarvan geplaatst. Deze trapliftunit voldoet minimaal aan alle eisen beschreven in voorgaande paragrafen. Hieraan zijn géén kosten aan verbonden.

3.3 Demontage trapliften

- a) Na Opdracht van de Opdrachtgever wordt de traplift in de volgende situaties kosteloos door de Opdrachtnemer gedemonteerd:
 - Trapliften die geleverd zijn door de Opdrachtnemer zoals beschreven in de Overeenkomst;
 - Trapliften van andere Opdrachtnemers dan waar de Opdrachtgever een Overeenkomst mee heeft, als deze vervangen wordt door een traplift van de Opdrachtnemer;
- b) Als de traplift gedemonteerd is, gaat het eigendom van de traplift over van de Opdrachtgever naar Opdrachtnemer. Een deel van de materialen kan opnieuw gebruikt worden, waardoor er sprake is van een restwaarde. Voor deze restwaarde, welke wij beperken tot de achttien (18) maanden, geldt een terugkoopregeling. Hiervoor ontvangt de Opdrachtgever een creditfactuur. Deze restwaarde vult u in op het prijzenblad (bijlage 2);
- c) Binnen vijf dagen na de verstrekte inname Opdracht door de Opdrachtgever maakt de Opdrachtnemer een afspraak met de Inwoner voor het demonteren van de traplift;
- d) Na demontage zorgt de Opdrachtnemer voor het veilig afdoppen van elektrische leidingen en het opvullen van bevestigingsgaten in de muur. Indien van toepassing wordt de trapeuning teruggeplaatst. De Opdrachtnemer zorgt dat de woning niet in een onveilige situatie verkeert na demontage van de traplift;
- e) Schade ontstaan door het demonteren van de traplift dient door de Opdrachtnemer te worden hersteld of gecompenseerd in redelijkheid en billijkheid.

4. Medewerkers

4.1 Certificering en communicatie

- a) Medewerkers die telefonisch contact met de Inwoner hebben dienen de Nederlandse taal te beheersen, geografische kennis te hebben van de regio en kennis van de doelgroepen binnen de Wmo;
- b) Medewerkers die fysiek contact met de Inwoner hebben dienen eveneens de Nederlandse taal te beheersen en van onbesproken gedrag te zijn. De toezichthouder van de Opdrachtgever kan om een VOG vragen als de toezichthouder vermoedt dat iets niet in orde is;
- c) Medewerkers dienen communicatief en sociaal vaardig te zijn;
- d) Medewerkers die installatiewerkzaamheden en/of bouwkundige aanpassingen uitvoeren bij de Inwoner, dienen te beschikken over een VCA certificering of gelijkwaardig;
- e) Medewerkers die bij de Inwoner aan huis komen tonen bij binnenkomst de Inwoner hun legitimatie en kunnen aantonen dat zij voor de Opdrachtnemer werkzaam zijn.

5. Administratie, verantwoording en facturatie

5.1 Monitoring en verantwoording

5.1.1 Digitaal Logboek

Opdrachtnemer heeft per traplift een digitaal logboek. Dit logboek kan altijd ingezien worden door de Opdrachtgever. Onderstaande wordt bijgehouden in het logboek:

- Regulier en correctief onderhoud;
- Keuringen;
- Reparatie, klantcontact en bijzonderheden;
- Bouwjaar, soort traplift, artikelnummer, serienummer, aanschafwaarde, aanwezige opties en aanpassingen en eventuele bouwkundige aanpassingen;
- Datum van plaatsing.

5.1.2 Managementrapportage per jaar

De Opdrachtnemer levert tweemaal per jaar een managementrapportage aan de Opdrachtgever. De rapportage dient binnen vijftien dagen na afloop van het betreffende jaar digitaal te worden verstrekt in een Excel – format. De rapportage bevat de volgende informatie:

- Aantal geplaatste trapliften per jaar;
- Aantal ingenomen trapliften per jaar;
- Overzicht van de uitgevoerde (reguliere) onderhoudsbeurten en keuringen;
- Overzicht totale uitstaande bestand trapliften;
- Totaal aantal uitgevoerde reparaties;
- Totaal aantal klachten per jaar;
- Registratienummer van de Opdrachtgever, code Opdrachtnemer en jaartal;
- Type traplift;
- Serienummer traplift;
- Fabricage traplift;
- Datum opdrachtverstrekking door de Opdrachtgever;

- Datum installatie traplift (doorlooptijd benoemen van opdrachtverstrekking tot installatie met vermelding reden wanneer de vereiste doorlooptijd niet behaald is);
- All-in aanschafprijs;
- Datum reguliere onderhoudsbeurt/ keuring;
- Data uitgevoerde reparatie (indien van toepassing);
- Einddatum onderhoudscontract;
- Bij klachten: omschrijving van de klacht en de wijze waarop deze opgelost is.

Indien nodig kan de Opdrachtgever kosteloos:

- (incidenteel) Andere relevante gegevens opvragen;
- De rapportage eerder en/of vaker opvragen indien zij hier aanleiding toe ziet.

5.1.3 Klanttevredenheidsonderzoek

De Opdrachtnemer dient minimaal één maal per twee jaar een representatief en onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder de Cliënten van de Opdrachtgever uit te voeren door een externe instantie. Hieraan zijn voor de Opdrachtgever geen extra kosten verbonden. De eindrapportage wordt binnen twee weken na afronding van het onderzoek met de Opdrachtgever gedeeld. De volgende onderwerpen dienen onderzocht te worden:

- Gebruikersinstructie;
- Telefonische bereikbaarheid;
- Kwaliteit onderhoud en responstijden na melding schade en/of reparatie;
- Service en dienstverlening in algemene zin;
- Omgang met klanten door Medewerkers van de Opdrachtnemer;
- Tevredenheid traplift en levertijd;
- Eventuele andere vragen in overleg met de Opdrachtgever.

5.1.4 Klachtenregeling

- a) De Opdrachtnemer heeft een centraal meldpunt waar klachten door zowel de Inwoner als de Opdrachtgever kunnen worden gedeponereerd. Het meldpunt is op werkdagen van 08.00 – 18.00 uur tegen lokaal tarief bereikbaar;
- b) De Opdrachtnemer schrijft de klachtenprocedure helder uit, zodat voor de Inwoner duidelijk is waar zij met eventuele klachten terecht kan;
- c) De Opdrachtnemer informeert de Inwoner uiterlijk twee werkdagen na ontvangst over de termijn waarop men verwacht de klacht adequaat opgelost te hebben en op welke wijze;
- d) Klachten zijn binnen uiterlijk vier weken na ontvangst afgehandeld;
- e) Alle klachten worden geregistreerd, onderscheidend naar processen van inmeten en passen, levering, preventief- en correctief onderhoud, demonteren en inname, houding van Medewerkers en bereikbaarheid;
- f) Indien de Opdrachtnemer er met de Inwoner niet uitkomt, wordt er met de Opdrachtgever overlegd of er een onafhankelijke klachtencommissie ingeschakeld dient te worden voor rekening van de Opdrachtnemer.

5.2 Tarieven

De Opdrachtgever heeft een bovengrens bepaald voor zowel de all-in aanschaf als het all-in onderhoud. U bent vrij om hieronder te gaan zitten. Indien u boven de bovengrens gaat zitten, wordt u uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding!

Op het prijzenblad (bijlage 2) geeft u aan wat:

- a) De all-in aanschafprijzen zijn per type traplift zijn (zie 2.1d). Hierbij wordt géén onderscheid gemaakt tussen nieuw en gebruikt;
- b) Het all-in onderhoudstarief per traplift per jaar is;
- c) De prijs van een heavy duty traplift is;
- d) Het restitutiebedrag is.

5.3 Facturatie en declaratie

- a) De Opdrachtnemer beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie waarbij maandelijks een bestandsvergelijking met de individuele Opdrachtgever mogelijk is. De getekende bruikleenovereenkomst en het afleverbewijs worden met de factuur meegestuurd;
- b) Uiterlijk dertig dagen na ontvangst van de correcte factuur zal Opdrachtgever deze betaalbaar stellen. Als de Inwoner extra wensen heeft die aanvullend zijn op de geïndiceerde traplift, dan heeft de Inwoner de mogelijkheid door bijbetaling van de meerkosten deze extra wensen voor eigen rekening te laten realiseren. De Opdrachtnemer brengt deze meerkosten rechtstreeks in rekening bij de Inwoner.

5.3.1 Facturatie all-in aanschaf

- a) Twee weken na het installeren van de traplift ontvangt de Opdrachtgever een factuur;
- b) De volgende gegevens dienen op de factuur vermeld te worden:
 - Registratienummer van de Opdrachtgever, code Opdrachtnemer en jaartal;
 - Type/categorie traplift;
 - Fabricagedatum traplift;
 - Datum installatie traplift;
 - All-in aanschafprijs;
 - Geleverde opties, aanpassingen en accessoires;
 - Gerealiseerde bouwkundige aanpassingen indien van toepassing;
 - Kosten bouwkundige aanpassingen die niet onder de all-in aanschafprijs vallen.

5.3.2 Facturatie all-in onderhoud

- a) Facturatie van het all-in onderhoudstarief vindt maandelijks plaats voor het eerst in het eerste volle kalenderjaar na installatie van de traplift (levering september 2020 → eerste maal facturatie Q3-2021);
- b) Facturatie vindt eenmaal per maand plaats via een verzamelfactuur per individuele Opdrachtgever;
- c) Na inname/demontage van de traplift, stopt het all-in onderhoudscontract per direct;
- d) De volgende gegevens dienen digitaal aangeleverd te worden via een Excel-format;
 - Registratienummer van de Opdrachtgever, code Opdrachtnemer en jaartal;
 - Contractreferentienummer;
 - NAW gegevens van de Inwoner;
 - Type/categorie traplift;
 - Fabricagedatum traplift;
 - Datum installatie traplift;
 - Factuur bedrag all-in onderhoud.

6. Juridisch

6.1 Gegevensuitwisseling en bescherming

- a) Opdrachtnemer is op de hoogte van het melden van datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP);
- b) Daar waar Opdrachtnemers te maken hebben met persoonsgegevens zullen zij hiermee zorgvuldig, met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27000, of vergelijkbaar), mee omgaan. Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd;
- c) De persoonsgegevens waarover de Opdrachtnemer de beschikking krijgt zullen verwerkt worden in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van de Overeenkomst. Daarnaast werkt de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk mee aan het sluiten van een Verwerkersovereenkomst met de Opdrachtgever conform het model VNG (zie bijlage 11 Verwerkersovereenkomst).

6.2 Wetswijzigingen en beleidswijzigingen

- a) Als het beleid van de Opdrachtgever door wijzigingen in de wet- en regelgeving, met betrekking tot de levering en installatie van trapliften aangepast moet worden, heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomsten aan te passen of, als het nodig is, te beëindigen op het moment dat de wijzigingen in de wet- en regelgeving van kracht worden;
- b) Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomsten ontwikkelingen plaatsvinden die de uitvoering van onderhavige Opdracht (bijvoorbeeld de levering van producten of de continuïteit van de dienstverlening) kunnen beïnvloeden (al dan niet bij onderaannemers en/of combinatieleden), informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover binnen 30 werkdagen, of indien nodig dan wel bij crisissituaties eerder, en volledig.

7. Wensen

Aan bovengenoemde Eisen dient u in ieder geval te voldoen. Op onderstaande Wensen kunt u, naast innovatie, circulariteit en de invulling van uw dienstverlening, het onderscheidend vermogen maken ten opzichte van de concurrentie, en extra punten scoren.

De wijze van puntentoekenning staat beschreven in de Inschrijvingsleidraad.

- a) In staat zijn om storingen van een afstand uit te lezen en te resetten;
- b) In staat zijn om van afstand een logboek uit te lezen;
- c) Overname of meenemen van onderhoud van uitstaande trapliften die tot een andere Opdrachtnemer, dan de Opdrachtnemer waarmee een Overeenkomst is gesloten, behoren in het af te sluiten all-in onderhoudscontract;
- d) Gebruik maken van iWmo berichtenverkeer;
- e) De Opdrachtnemer heeft een proactieve signaalfunctie richting de Opdrachtgever als blijkt dat de traplift onderhevig is aan buitenproportionele slijtage, oneigenlijk gebruik of onveilig gebruikt wordt. Opdrachtnemer dient hier zelf actie op te nemen richting de Inwoner via extra gebruikersinstructie, of door te wijzen op het oneigenlijk gebruik.