

Programma van Eisen

Wmo-trapliften
gemeenten Brielle,
Hellevoetsluis en Westvoorne

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
2.	Definities	3
3.	Productomschrijving	3
3.1.1.	Scope en afbakening van de opdracht	3
3.1.2.	Bouwkundige aanpassingen	3
3.1.3.	Werkwijze indicatie en selectie met toepassing compensatiebeginsel.....	3
3.1.4.	Keuzevrijheid	4
3.1.5.	Indicatiegroepen	5
3.1.6.	Kwaliteit en functionaliteit trapliften	6
01	Functionaliteit.....	6
02	Proven Technology	6
03	Levensduur	6
04	Standaardisatie	6
05	Bedieningsgemak.....	6
06	Complexiteit	7
07	Veiligheid	7
08	Onderhoudslasten.....	7
3.1.7.	Accessoires bij trapliften.....	7
3.1.8.	Maatwerk aan trapliften	7
3.1.9.	Toepassing gebruikte trapliften	8
3.1.10.	Beschikbaarheid onderdelen	8
3.1.11.	Hergebruik en depot.....	8
3.1.12.	Inname gebruikte trapliften	9
3.1.13.	Opname, selectie, levering, plaatsing en instructie	10
3.1.14.	Gebruiksklaar afleveren	11
3.1.15.	KPI's	12
3.1.16.	Service en onderhoud	12
3.1.17.	Klachtenprocedure	15
3.1.18.	PGB-voorzieningen	16
3.2.	Service- en onderhoudsvoorwaarden na afloop overeenkomst voor aanschaf trapliften..	16
3.3.	Projectorganisatie uitvoering.....	16
3.3.2.	Beheer en ICT Informatiesystemen.....	17
3.4.	Exclusiviteit.....	18
3.5.	Overdracht van rechten en plichten	18
3.6.	Risicobenoeming en risicobeheersing	18

1. Inleiding

Dit programma van eisen is van toepassing op de dienstverlening en leveringen die zijn gecontracteerd naar aanleiding van de gezamenlijke aanbesteding voor WMO-trapliften van de gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne.

2. Definities

Kleine bouwkundige aanpassingen: Aanpassingen voor een marktconform bedrag van €350 of minder die nodig zijn voor de installatie van een nieuwe traplift, zoals het inkorten van een leuning of traptrede, het aanleggen of verplaatsen van eens topcontact, et cetera.

Grote bouwkundige aanpassingen: Aanpassingen voor een marktconform bedrag van €350 of meer die nodig zijn voor de installatie van een nieuwe traplift, zoals het inkorten van een leuning of traptrede, het aanleggen of verplaatsen van eens topcontact, et cetera.

3. Productomschrijving

3.1. Uitgangssituatie

3.1.1. Scope en afbakening van de opdracht

De opdracht bestaat uit de aanschaf en het onderhoud van alle aangeschafte Wmo-trapliften uit indicatiegroepen 1 t/m 3 voor de gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne. Onderdeel van de overeenkomsten zijn alle diensten en onderdelen zoals deze in het Programma van Eisen zijn beschreven. Denk hierbij aan opname en selectie, maatwerk aanpassingen, levering accessoires, logistieke zaken, service en onderhoud, bestandsbeheer en administratieve zaken, retourregelingen e.d.

Trapliften die in indicatiegroep 4 vallen mogen door opdrachtnemer worden geoffreerd. Opdrachtnemer heeft geen plicht deze trapliften te leveren en opdrachtnemer heeft geen plicht deze trapliften bij opdrachtnemer af te nemen.

3.1.2. Bouwkundige aanpassingen

In voorkomende gevallen zullen er bouwkundige aanpassingen nodig zijn om een traplift te kunnen plaatsen. Kleine bouwkundige aanpassingen (door de leverancier zelf uit te voeren) met een maximum marktconforme waarde van € 350 maken deel uit van de overeenkomst (en daarom ook van de prijsstelling van de geoffreerde traplift).

Indien de marktconforme prijs voor de noodzakelijke bouwkundige aanpassingen meer bedraagt dan €350 dan zal opdrachtnemer, indien zij de werkzaamheden uit wenst te voeren, deze grote bouwkundige aanpassingen eerst offereën aan gemeente. Opdrachtgever is in dit geval gerechtigd de werkzaamheden door opdrachtnemer of buiten deze overeenkomst uit te laten voeren.

De opdrachtgever gaat ervan uit dat de uit te voeren werkzaamheden door de leverancier verricht worden door ruim voldoende opgeleide en ervaren medewerkers, volledig passend bij de aard van de werkzaamheden. Bij de opname wordt ervan uitgegaan dat de medewerkers door opleiding en ervaring goed in staat zijn de indicatie vakmatig te vertalen naar een juiste en adequate oplossing in de vorm van de traplift, de eventuele accessoires en het eventuele maatwerk. Een en ander wordt door de inschrijver gegarandeerd door inschrijving op de aanbestedingsprocedure.

3.1.3. Werkwijze indicatie en selectie met toepassing compensatiebeginsel

De opdrachtgever (de consultants van de betreffende gemeente) maakt (of laat maken) de

indicatie. De indicatie wordt door de opdrachtgever ingedeeld in één van de zogenaamde indicatiegroepen (zie hoofdstuk 3.1.5).

De indicatie vermeldt, naast de indicatiegroep, in elk geval de functionele omschrijving van de mobiliteitshandicap (zonder hierbij een diagnose of ziektebeeld te vermelden) die gecompenseerd moet worden en voor zover van toepassing de eisen, voorwaarden en randvoorwaarden waaraan het eindresultaat moet voldoen (waaronder eventueel specifiek maatwerk en accessoires). In voorkomende gevallen (bijvoorbeeld bij complexe indicaties) kan de schriftelijke indicatie door de opdrachtgever aangevuld of verduidelijkt worden met een mondelinge toelichting door de opdrachtgever.

Als uitgangspunt voor zorg in natura bij het selecteren van een traplift door de leverancier geldt het zogenaamde compensatiebeginsel. Dit houdt in dat de cliënt, in relatie tot de specifieke indicatie, de beschikking krijgt over een volledig passend en adequaat compenserende traplift.

De eventuele aanschaf door de cliënt van een traplift in het kader van PGB maakt geen deel uit van deze opdracht. Wel wordt gevraagd aan de leverancier hiervoor mogelijkheden te bieden, zie hiervoor hoofdstuk 3.1.18.

Binnen de aangegeven indicatiegroep en volgens de indicatie selecteert de leverancier volgens het compensatiebeginsel de juiste en geschikte traplift. Uiteraard zullen slechts een beperkt aantal mogelijke uitvoeringen voldoen aan het compensatiebeginsel. Het is de verantwoordelijkheid van de leverancier om de juiste selectie te maken. Alles wat van belang is en nodig is om aan het compensatiebeginsel te voldoen (juiste type, uitvoering en vormgeving, juiste maatvoering, de noodzakelijke accessoires, eventueel maatwerk etc.) wordt door de leverancier betrokken bij de selectie.

Indien met meerdere oplossingsconcepten goed voldaan kan worden aan het compensatiebeginsel, is de leverancier vrij om te kiezen welke oplossingsconcept toegepast gaat worden. De opdrachtgever of de cliënt heeft daar geen keuze in (een eventuele voorkeur of persoonlijke mening daarover is hierbij alleen relevant indien dit noodzakelijk is door het compensatiebeginsel). Wel kan de opdrachtgever, of de cliënt via de opdrachtgever, toetsen of er met de gekozen oplossing daadwerkelijk aan het compensatiebeginsel is voldaan.

In voorkomende gevallen levert de leverancier (bijvoorbeeld bij complexe trapliften) op speciaal verzoek van de opdrachtgever een korte schriftelijke rapportage aan met daarin een onderbouwing en een motivatie van de keuze van de traplift in relatie tot de indicatie.

Indien de leverancier van mening is dat er, met betrekking tot een bepaalde cliënt, een onjuiste categorie is geïndiceerd, dan koppelt de leverancier dit terug aan de opdrachtgever met een korte schriftelijke rapportage met daarin een onderbouwing en een motivatie. Het is aan de opdrachtgever te beslissen of de indicatie(groep) aangepast moet worden.

De consultants van de opdrachtgever kunnen in speciale situaties een adviserende rol hebben bij de selectie, de opname en de instructie aan de cliënten, zonder daarbij de merk-type vrijheid van de leverancier aan te tasten. Consultants kunnen ook een rol hebben als regisseur bij overleg met meerdere partijen.

3.1.4. Keuzevrijheid

Het assortiment van de leverancier dient per indicatiegroep voldoende uitvoeringen, mogelijkheden en accessoires te bevatten voor in principe alle verschillende soorten mogelijke indicaties die kunnen volgen uit de toepassing door de opdrachtgever van de verordening maatschappelijke ondersteuning.

De leverancier behoeft per indicatie slechts één oplossing aan de cliënt aan te bieden welk goed voldoet. Het is niet nodig om voor de cliënten en/of voor de consultants extra keuzevrijheid te creëren. Bij zorg in natura bij Wmo-trapliften is het niet nodig dat cliënten en/of consultants zelf kunnen kiezen uit verschillende mogelijke oplossingen.

3.1.5. Indicatiegroepen

Alle mogelijke indicaties die voortvloeien uit de verordening zijn/worden ingedeeld in één van de zogenaamde indicatiegroepen.

INDICATIE - GROEP	NAAM INDICATIE- GROEP	TOELICHTING OP HOOFDLIJNEN
1	Trapliftr rechte trap	Adequaat compenserende maatwerkvoorziening, passend bij de cliënt/woning, inclusief alle eventuele noodzakelijke maatwerk, accessoires en uitvoeringsonderdelen voor toepassing op een rechte trap en niet vallend onder indicatiegroep 4. De traplift is veilig voor gebruik door de cliënt en beschikt in elk geval over: draaibare en opklapbare stoel, veiligheidsgordel, opklapbare armleuningen, opklapbare voetsteunen (zonder bukken), eventuele opklapbare uitloop (voor zover nodig in de betreffende woning) en bediening (met sleutelbeveiliging) op stoel en bij uiteinden. Er worden geen eisen gesteld aan de bekleding en aan de kleur. De stoel kan in ieder geval worden gebruikt door cliënten met een gewicht tot 125 kg.
2	Trapliftr één bocht	Adequaat compenserende maatwerkvoorziening, passend bij de cliënt/woning, inclusief alle eventuele noodzakelijke maatwerk, accessoires en uitvoeringsonderdelen voor toepassing op een trap met 1 bocht (binnen- of buitenbocht) en niet vallend onder indicatiegroep 4. De traplift is veilig voor gebruik door de cliënt en beschikt in elk geval over: draaibare en opklapbare stoel, veiligheidsgordel, opklapbare armleuningen, opklapbare voetsteunen (zonder bukken), eventuele opklapbare uitloop (voor zover nodig in de betreffende woning) en bediening (met sleutelbeveiliging) op stoel en bij uiteinden. Er worden geen eisen gesteld aan de bekleding en aan de kleur. De stoel kan in ieder geval worden gebruikt door cliënten met een gewicht tot 125 kg.
3	Trapliftr twee bochten	Adequaat compenserende maatwerkvoorziening, passend bij de cliënt/woning, inclusief alle eventuele noodzakelijke maatwerk, accessoires en uitvoeringsonderdelen voor toepassing op een trap met 2 bochten (binnen- of buitenbochten) en niet vallend onder indicatiegroep 4. De traplift is veilig voor gebruik door de cliënt en beschikt in elk geval over: draaibare en opklapbare stoel, veiligheidsgordel, opklapbare armleuningen, opklapbare voetsteunen (zonder bukken), eventuele opklapbare uitloop (voor zover nodig in de betreffende woning) en bediening (met sleutelbeveiliging) op stoel en bij uiteinden. Er worden geen eisen gesteld aan de bekleding en aan de kleur. De stoel kan in ieder geval worden gebruikt door cliënten met een gewicht tot 125 kg.
4	Afwijkende trapliftten	Adequaat compenserende maatwerkvoorziening, passend bij de cliënt/woning, inclusief alle eventuele noodzakelijke maatwerk, accessoires en uitvoeringsonderdelen voor: - toepassing op een trap met 3 of meer bochten (binnen- of buitenbochten) en/of - toepassing van plateau- of schachtliften en/of - toepassing buitenshuis en/of - gebruik door personen zwaarder dan 125 kg en/of - gebruik door kinderen. De traplift is veilig voor gebruik door de cliënt en beschikt in elk geval over: draaibare en opklapbare stoel, veiligheidsgordel, opklapbare armleuningen, opklapbare voetsteunen (zonder bukken), eventuele opklapbare uitloop (voor zover nodig in de betreffende woning) en bediening (met sleutelbeveiliging) op stoel en bij uiteinden. Er worden geen eisen gesteld aan de bekleding en aan de kleur.

Alle groepen samen vormen het totaal van alle mogelijke indicaties op basis van de verordening. Er zijn daarom geen indicaties mogelijk die niet in één van de indicatiegroepen ingedeeld kunnen worden.

De omschrijvingen van doelgroepen, gebruikswijze, gebruikslocatie e.d. dienen ter toelichting om een juiste toepassing mogelijk te maken en zeker niet als een beperking van de indicatiegroepen. Er zit geen ongedekte ruimte tussen de verschillende indicatiegroepen. Waar de ene groep ophoudt, begint de andere groep.

Let op:

- Een indicatiegroep is onafhankelijk van maatvoering en uitvoering en daarom onafhankelijk van de afmetingen van de trap en onafhankelijk van het type traplift.
- Een indicatiegroep is onafhankelijk van accessoires en daarom inclusief alle eventueel benodigde accessoires.
- Een indicatiegroep is onafhankelijk van maatwerk en daarom inclusief eventueel benodigd maatwerk (bijvoorbeeld een speciale zitting op de stoel).

3.1.6. Kwaliteit en functionaliteit trapliften

Er worden geen merken, uitvoeringen of typen vastgelegd in een indicatiegroep. De leverancier is vrij om bepaalde merken, uitvoeringen en typen trapliften toe te passen in de verschillende indicatiegroepen, mits deze passen binnen de juiste oplossing voor de indicatie en mits deze passen in onderstaande kwaliteitseisen. Een indicatiegroep bevat voldoende soorten, typen en maatvoeringen om geschikt te zijn voor de indicaties waarvoor indicatiegroep bedoeld is.

De kwaliteit van alle mogelijk te leveren trapliften wordt vastgelegd met onderstaande algemene kwaliteitseisen. De trapliften, de accessoires en/of het maatwerk dient aan deze algemene kwaliteitseisen te voldoen en (door het onderhoud) te blijven voldoen tijdens de gebruiksperiode.

De kwaliteit van het onderhoud is dusdanig dat de traplift blijft voldoen aan de oorspronkelijke kwaliteitseisen.

Algemene kwaliteitseisen

01 Functionaliteit

De traplift is volledig passend en adequaat compenserend in relatie tot de specifieke indicatie van de cliënt.

02 Proven Technology

Er wordt alleen gebruik gemaakt van bewezen technologie (techniek, materialen en ontwerpconcepten). De gebruikte technologie is tenminste gedurende meerdere jaren algemeen en succesvol toegepast in vergelijkbare producten in vergelijkbare markten en vergelijkbare toepassingen. De trapliften dienen te voldoen aan de meest recente Europese en Nederlandse wet- en regelgeving.

03 Levensduur

Bij de inzet van een nieuwe of gebruikte traplift is de te verwachten normale technische en economische restlevensduur van de traplift tenminste 10 jaar.

04 Standaardisatie

Standaardisatie houdt in dat het aantal gelijktijdig aanwezige verschillende soorten, fabricaten, ontwerp-, bedienings- en onderhoudsconcepten van onderdelen en types bij de verschillende toegepaste trapliften binnen het assortiment geminimaliseerd is.

05 Bedieningsgemak

De bediening is eenvoudig, begrijpelijk voor de cliënt en conform de verwachtingen en de mogelijkheden van de specifieke gebruiker.

06 Complexiteit

Het concept van de traplift is eenvoudig en logisch opgebouwd, vanuit logische, identificeerbare onderdelen en bouwstenen, dat ervoor zorgt dat het gebruik en het onderhoud zoveel mogelijk volgens logische stappen kan plaatsvinden.

07 Veiligheid

De traplift is gedurende het gehele gebruik veilig in gebruik voor zowel de gebruiker als voor derden.

08 Onderhoudslasten

Het concept en de uitvoering van de traplift is erop gericht om de onderhoudslasten zowel voor de gebruiker als voor de betreffende onderhoudsdienst te minimaliseren. Minimale onderhoudslasten kunnen zich uiten in beperkte noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden voor de gebruiker, in een zeer lage frequentie van optredende storingen en in een snelle, voor gebruiker weinig belastende en eenvoudige, oplossing bij storingen.

Door toepassing van bovenstaand systeem is er geen sprake van een kernassortiment en daarom ook niet van een buiten-kernassortiment. De opdrachtgever gaat ervan uit dat de leverancier, als de echte expert op dit gebied, in staat is om voor alle mogelijke indicaties een geschikte oplossing te leveren. Lage of hoge kostprijzen van oplossingen spelen geen rol bij het selecteren van de juiste oplossing.

Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen, indien aantoonbaar en schriftelijk een noodzakelijke traplift of accessoire aantoonbaar niet normaal verkrijgbaar is op de Nederlandse markt of indien maatwerk technisch niet mogelijk is, heeft de leverancier het recht om af te zien van levering en de opdracht voor die bepaalde cliënt terug te geven.

3.1.7. 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. 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.

3.1.8. Maatwerk aan trapliften

Maatwerk bij trapliften dient uitgevoerd te worden indien de indicatie en/of de specifieke situatie van de cliënt dit in relatie tot de traplift noodzakelijk maakt (compensatie-maatwerkbeginsel). Al het eventuele maatwerk (materiaal, werkzaamheden en onderhoud) dient 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

maatwerk.

Eventueel door de cliënt gewenst extra maatwerk dat niet noodzakelijk is in het kader van het compensatiebeginsel, behoort in principe niet tot de opdracht. 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 (niet in financiële of kwalitatieve zin, maar ook niet bij het eventueel retour leveren aan het einde van de gebruikperiode). Zo kan eventueel extra maatwerk op verzoek van de cliënt aan de opdracht toegevoegd worden. Alle meerkosten hiervoor worden reeksreks 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.

3.1.9. Toepassing gebruikte trapliften

Het is toegestaan, en in het kader van duurzaamheid zelfs zeer wenselijk, om geschikte gereviseerde trapliften (of onderdelen hiervan) toe te passen. Er is daar geen limiet aan gesteld. Ook deze trapliften dienen te voldoen aan alle eisen, zoals compenserend volgens de indicatie en de algemene kwaliteitseisen volgens hoofdstuk 3.1.6.

Indien inschrijver in haar inschrijving bepaalde kenmerken heeft beloofd voor de trapliften (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, het gebied van veiligheid, gebruiksgemak, Internet-of-Things) dan dienen alle geleverde trapliften, nieuw of geconditioneerd, deze kenmerken te hebben.

Indien gebruikte trapliften (of onderdelen hiervan) worden ingezet dan dient de leverancier deze als volgt af te leveren:

- technisch in normale staat, functioneel normaal werkend en met vernieuwde hygiënegevoelige onderdelen
- visueel als nieuw
- met een normaal verwachte restlevensduur van tenminste 10 jaar.

3.1.10. Beschikbaarheid onderdelen

De Opdrachtnemer verklaart zich bereid gedurende 15 jaar na acceptatie van de goederen door Opdrachtgever, de originele onderdelen of gelijkwaardige alternatieve onderdelen voor de geleverde goederen na te leveren. Levering zal plaatsvinden tegen op het moment van levering geldende prijslijstprijzen voor soortgelijke onderdelen.

De Opdrachtnemer zal Opdrachtgever informeren inzake veranderende Normen, Voorschriften en Wetgeving met betrekking tot de beschikbaarheid van onderdelen. In voorkomend geval heeft Opdrachtnemer de inspanningsverplichting alternatieven te ontwikkelen, met als doel de gegarandeerde technische levensduur te kunnen waarborgen.

Bij opdracht tot nalevering zal Opdrachtnemer componenten en onderdelen binnen 10 werkdagen leveren. Indien Opdrachtnemer de componenten en/of onderdelen niet tijdig levert dan zal Opdrachtgever op kosten van Opdrachtnemer de traplift (laten) vervangen.

De Opdrachtnemer verplicht zich om bij dreigende stagnatie van de mogelijkheid tot nalevering van originele onderdelen van de geleverde goederen, Opdrachtgever onverwijld hiervan in kennis te stellen, opdat deze in staat wordt gesteld maatregelen te treffen, waarbij eventuele meerkosten door Opdrachtgever op Opdrachtnemer verhaald kunnen worden.

3.1.11. Hergebruik en depot

De gemeenten hebben geen eigen depot. Er wordt verwacht dat de leverancier kan putten uit zijn eigen (landelijk) depot, waar een voorraad is van gereconditioneerde trapliften of trapliftonderdelen.

De gemeente houdt daarom geen depot aan van overcomplete trapliften (niet bij de gemeente zelf, noch op locatie van de leverancier). Voor leveringen kan de leverancier naar eigen keuze putten uit zijn eigen depot met gereconditioneerde trapliften, of nieuwe trapliften leveren.

3.1.12. Inname gebruikte trapliften

Indien een traplift, om welke reden dan ook, niet meer nodig is, ontvangt de leverancier waarmee een onderhoudsovereenkomst is afgesloten een verzoek om de traplift retour te halen. De leverancier demonteert de traplift binnen 10 werkdagen (inclusief herstel naar oorspronkelijke staat en het meenemen en afvoeren van de verwijderde materialen). De leverancier ontvangt alleen een vergoeding voor de retourname indien de leverancier dit merk zelf niet levert. De innamevergoeding (die zowel positief als negatief kan zijn) is door de leverancier aangegeven op het Prijzenblad. Indien de leverancier een partij is die meerdere merken levert dan kan bij inname geen innamevergoeding in rekening gebracht worden bij Opdrachtgever.

De hierboven beschreven verplichting van de leverancier blijft van kracht nadat deze overeenkomst van rechtswege is beëindigd.

Opdrachtgever zal voor de inname van trapliften altijd in eerste instantie de leverancier die deze heeft geplaatst benaderen. Indien deze leverancier om welke reden dan ook in gebreke blijft bij het innemen van de door haar geïnstalleerde trapliften heeft Opdrachtgever het recht dit werk uit te laten voeren door een derde. Eventuele kosten zullen in dat geval worden verhaald op de partij die de traplift heeft geplaatst.

3.1.13. Opname, selectie, levering, plaatsing en instructie

De opname (inmeten), de selectie van de juiste traplift, de levering, de plaatsing en de ruim voldoende instructie aan de cliënt worden, als onderdeel van de opdracht uitgevoerd door de leverancier. De behoefte van de cliënt hierin is leidend. Uitgangspunt is dat de cliënt de traplift adequaat kan gebruiken voor het doel waarvoor hij/zij de traplift ter beschikking krijgt. De consultants van de opdrachtgever kunnen op eigen verzoek een adviserende rol hebben bij de opname, de selectie en de instructie aan de cliënten, zonder daarbij de merk-type vrijheid van de leverancier aan te tasten.

Er zijn twee mogelijke procedures. De eerste procedure betreft de procedure met enkel kleine bouwkundige aanpassingen. Deze afleverprocedure bestaat uit de achtereenvolgende stappen:

- a de opdracht door de gemeente bij de leverancier door inzending indicatie en eventuele toelichting
- b de opname en de selectie van de traplift op de locatie van de cliënt door de leverancier
- c de aflevering, de eventuele uitvoering van kleine bouwkundige aanpassingen en de plaatsing van de traplift met mondelinge instructie/presentatie en het afgeven van een handleiding. (= definitieve levering)
- d de leverancier zorgt, namens de gemeente, voor ondertekening door de cliënt van een bruikleenovereenkomst en zorgt dat de ondertekende bruikleenovereenkomst in handen van de gemeente komt.
- e administratieve verwerking levering in ict-systeem van de leverancier.

De tweede procedure betreft de procedure met grote bouwkundige aanpassingen. Deze afleverprocedure bestaat uit de achtereenvolgende stappen:

- a de opdracht door de gemeente bij de leverancier door inzending indicatie en eventuele toelichting
- b de opname en de selectie van de traplift op de locatie van de cliënt door de leverancier
- c *of* de offerte aan de gemeente voor de noodzakelijke grote bouwkundige aanpassingen die het bedrag van €350 overstijgen *of* de specificatie van deze aanpassingen indien opdrachtnemer deze niet kan of wenst uit te voeren. (uitgewerkt in een zogenaamde werkschrijving en passende tekeningen)
- d *optioneel* de uitvoering door een aannemer namens de gemeente van eventuele noodzakelijke grote bouwkundige aanpassingen
- e
- f de aflevering, de eventuele uitvoering van grote noodzakelijke bouwkundige aanpassingen en de plaatsing van de traplift met mondelinge instructie/presentatie en het afgeven van een handleiding. (= definitieve levering)
- g
- h de leverancier zorgt, namens de gemeente, voor ondertekening door de cliënt van een bruikleenovereenkomst en zorgt dat de ondertekende bruikleenovereenkomst in handen van de gemeente komt.
- i administratieve verwerking levering in ict-systeem van de leverancier.

De opdrachtgever hecht grote waarde aan het snel en adequaat helpen van cliënten met een indicatie voor een traplift. De doorlooptijd tussen opdrachtverlening door de gemeente en definitieve oplevering bedraagt in de regel maximaal 20 werkdagen (grote uitzonderingen daargelaten). Deze doorlooptijd kan verlengd worden als gevolg van de eventuele uitvoering (door een aannemer namens de gemeente) van noodzakelijke grote bouwkundige aanpassingen. In specifieke situaties (grote spoed) kan de gemeente verzoeken de doorlooptijd aanmerkelijk te verkorten. De leverancier zal zich tot het uiterste inspannen hieraan een invulling te geven. Noodvoorzieningen (bij spoed of bij een te lange levertijd), kunnen, als onderdeel van de opdracht, deel uitmaken van de oplossing.

De leverancier dient bij aflevering van de traplift informatie te verstrekken aan de gebruiker in de Nederlandse taal over gebruik, onderhoud en bediening van de traplift, een demonstratie te geven over het gebruik, inclusief het verstrekken van een voor ieder toegankelijk instructieboek in de Nederlandse taal. De instructie en het instructieboek bevatten ook informatie over service, bereikbaarheid voor cliënten, hulp bij calamiteiten en onderhoud. Na instructie is de cliënt in staat de traplift juist en volledig te kunnen gebruiken. De leverancier licht de cliënt eveneens in over de klachtenprocedure van de leverancier en laat hier een schriftelijke instructie voor achter.

Indien de gebruiker een andere voer- en -instructietaal wenst dan Nederlandse en deze taal kan door leverancier worden verzorgd dan kan de informatie, naast in de Nederlandse taal, ook in de andere taal worden verstrekt.

Als laatste onderdeel van de aflevering dient de leverancier namens de opdrachtgever een bruikleenovereenkomst, volgens een door de opdrachtgever vastgesteld model, met cliënten af te sluiten. Een bruikleenovereenkomst is feitelijk een overeenkomst tussen de klant en de gemeente. De leverancier draagt zorg voor het beheer van de bruikleenovereenkomsten.

Eventuele meldingen aan het CAK maken GEEN deel uit van de opdracht.

De leverancier dient voor de uitvoering van de werkzaamheden te beschikken over een passende aansprakelijkheidsverzekering.

De onderhoudsperiode start feitelijk op het moment van de definitieve levering door de leverancier. Deze datum is leidend en wordt verwerkt in het systeem van de leverancier en is daarmee transparant (inzichtelijk) voor de opdrachtgever in de managementrapportages.

3.1.14. Gebruiksklaar afleveren

- I. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de te leveren trapliftinstallatie en het installeren hiervan volledig voldoen aan de gestelde voorschriften en normen zoals geldend op het moment van overdracht van deze trapliftinstallatie.
- II. Opdrachtnemer dient de in de Leveringsopdracht vermelde goederen gebruiksklaar af te leveren op de plaats als vermeld in de Leveringsopdracht.
- III. Het gebruiksklaar afleveren van de trapliftinstallatie vindt uiterlijk plaats binnen 15 werkdagen na offertedatum indien geen bouwkundige aanpassingen aan de woning hoeven plaats te vinden en 20 werkdagen na goedkeuring door Opdrachtgever van de offerte van Opdrachtnemer indien wel bouwkundige aanpassingen aan de woning moeten plaatsvinden.
- IV. Indien, voorafgaand aan het gebruiksklaar afleveren van de trapliftinstallatie, bouwkundige voorbereidingswerkzaamheden door derden moeten worden uitgevoerd en Opdrachtnemer deze niet in onderaanneming laat uitvoeren, zal Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer een afstemmingsplan opstellen, zodanig dat de installatie van de trapliftinstallatie aansluitend op de realisatie van de bouwkundige werkzaamheden zal plaatsvinden.
- V. Kleine bouwkundige aanpassingen, zoals het aanleggen van elektrische voorzieningen, het inkorten van trap treden en leuningen, et cetera worden uitgevoerd door Opdrachtnemer.
- VI. Bij zichtbaar aanbrengen op de muur van bekabeling wordt deze in kabelgoten geplaatst.
- VII. Herstelwerkzaamheden naar aanleiding van de plaatsing worden door Opdrachtnemer uitgevoerd. Opdrachtnemer neemt (verpakkings)materiaal mee en levert bezemschoon

- op.
- VIII. Met de installatie garandeert Opdrachtnemer een functionele inbedrijfstelling van de trapliftinstallatie.
 - IX. Aansluitend op de installatie zal Opdrachtnemer de Gebruiker instrueren inzake het gebruik van de trapliftinstallatie.
 - X. 10 werkdagen na installatie en ingebruikneming van de trapliftinstallatie zal Opdrachtnemer het gebruik met Gebruiker (telefonisch) bespreken en indien nodig binnen 2 werkdagen na het gesprek aanvullende instructie verzorgen.
 - XI. Opdrachtnemer is door het enkele feit van overschrijding van de in lid 3 bedoelde termijn in gebreke, tenzij de overschrijding is te wijten aan niet toerekenbare tekortkoming dan wel aan schuld van Opdrachtgever.
 - XII. Opdrachtgever heeft het recht zonder nadere ingebrekestelling een boete te heffen indien Opdrachtnemer de in de Leveringsopdracht vermelde goederen niet of niet tijdig gebruiksklaar aflevert.
 - XIII. De boete bij het niet tijdig gebruiksklaar leveren bedraagt € 50,00 per dag voor elke dag vertraging, met een maximum van 30 werkdagen.
 - XIV. De boete als vermeld in dit artikel laat alle andere rechten en vorderingen onverlet, daaronder mede begrepen de vordering van Opdrachtgever tot nakoming van de verplichting tot gebruiksklaar afleveren van het geleverde.
 - XV. De boete als vermeld in dit artikel kan door Opdrachtgever per nota bij Opdrachtnemer worden geclaimd. Indien de vordering tot betaling door cessie danwel anderszins de rechten en verplichtingen zijn overgegaan op een ander dan Opdrachtnemer, blijft de vordering van kracht.

3.1.15. KPI's

Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over de hieronder beschreven KPI's.

Jaarlijks, uiterlijk in oktober en uiterlijk twee weken voorafgaand aan het jaarlijks strategische overleg, dient leverancier te rapporteren over de getotaliseerde KPI's van de vier kwartalen voorafgaand aan het overleg (Q4 van het voorgaande jaar en Q1, Q2 en Q3 van het lopende jaar).

In de kwartaal- en jaarrapportages dienen in ieder geval de volgende KPI's worden opgenomen. In dit rapport moeten ook de grenswaarden (waar deze tussen haakjes zijn aangegeven) worden aangegeven.

- I. De gemiddelde doorlooptijd tussen opdrachtverlening door gemeente en de definitieve oplevering. (20 dagen)
- II. De maximale doorlooptijd tussen opdrachtverlening door gemeente en de definitieve oplevering. (20 dagen)
- III. De gemiddelde reactietijd bij storingen. (2 uur)
- IV. De maximale reactietijd bij storingen. (2 uur)
- V. Aantal storingen totaal
- VI. Gemiddelde aantal storingen per cliënt
- VII. Aantal klachten
- VIII. Gemiddelde reactietijd op klacht
- IX. Gemiddeld aantal klachten per maand per gemeente gedeeld door trapliften in omloop in gemeente (eerste jaar 3,0%, daaropvolgende jaren 1,5%)
- X. Aantal uitgevoerd preventief onderhoud
- XI. Het aantal geleverde trapliften per indicatiegroep
- XII. Een totaal overzicht van alle trapliften in omloop en hun belangrijkste gegevens (adres, welk type, wanneer geïnstalleerd)

3.1.16. Service en onderhoud

De opdrachtgever wenst dat cliënten over een passende traplift beschikken en blijven beschikken en dat hierdoor voor de cliënten zo min mogelijk hinder ontstaat. Voor iedere geleverde traplift wordt daarom, als een resultaatsverplichtend onderdeel van de opdracht, een service- en onderhoudsovereenkomst afgesloten. De looptijd van deze service- en onderhoudsovereenkomst per aangeschafte traplift is gelijk aan de gebruiksperiode door de gemeente van de betreffende traplift, en daarom in de meeste gevallen langer dan de looptijd van de raamovereenkomst voor de aanschaf van trapliften.

Het is aan de leverancier om haar service en onderhoud voor wat betreft dit contract op basis van dit uitgangspunt vorm te geven. De leverancier dient de traplift, ongeacht de leeftijd, in een goede volwaardige conditie te leveren en te houden. Indien de traplift door gewijzigde indicatie niet meer langer passend en compenserend is, treedt de gemeente in overleg met de leverancier voor een oplossing (zoals het retour nemen van de traplift en het leveren van een nieuwe traplift).

Het onderdeel service en onderhoud bevat minimaal de volgende zaken en voorwaarden:

- I. De leverancier garandeert dat door het onderhoud en de service de traplift normaal blijft functioneren. Alle mogelijke reparaties, materialen, werkzaamheden en kosten maken deel uit van het onderhoud en de service. Er wordt daarom geen garantietermijn overeen gekomen, omdat dit volledig door het onderhoud wordt afgedekt.
- II. De eventueel extra aangeboden service- en onderhoudsdiensten, zoals deze zijn aangeboden in de Inschrijving worden integraal onderdeel van de opdracht.
- III. Het verhelpen van eventueel opzettelijk door de cliënt veroorzaakte schades of het verhelpen van schades die veroorzaakt worden door normaal gebruik (zoals kleine krasjes) maken geen deel uit van de opdracht (en daarom ook niet van de vergoeding). In het geval van het verhelpen van eventueel opzettelijk door de cliënt veroorzaakte schades dienen deze schades door de leverancier direct verhaald worden op de cliënt. De leverancier meldt binnen 2 weken het verhalen van de schade op de cliënt dit, ter informatie, ook aan de opdrachtgever.
- IV. Preventief, curatief en correctief onderhoud maken deel uit van de overeenkomst. De cliënt dient zo weinig mogelijk hinder te ondervinden van de uitvoering van het onderhoud. Opzet en grove nalatigheid door de cliënt maakt geen onderdeel uit van de overeenkomst (bewijslast ligt bij leverancier). Het verhelpen van storingen maakt wel deel uit van de overeenkomst.

Als onderdeel van het preventief onderhoud krijgt elke traplift minimaal eenmaal per jaar een servicebeurt op locatie.

- V. Bij calamiteiten (defecten, storingen, hulpvraag) is de reactietijd tussen de melding en de hulpverlening ter plaatse, maximaal 2 uur. In noodgevallen worden door de leverancier (zo nodig afwijkende) passende maatregelen genomen.
- VI. Indien een traplift meer dan 3 keer in een periode van 6 maanden voor dezelfde storing gerepareerd moet worden, dient de betreffende traplift (of trapliftonderdeel) als onderdeel van de overeenkomst vervangen te worden (op kosten van Opdrachtnemer).
- VII. De leverancier dient in alle gevallen te beschikken over technisch gekwalificeerd personeel dat in ieder geval de Nederlandse taal beheerst (specialisten in persoonsgebonden aanpassingen).
- VIII. De leverancier dient ten minste voor 15 jaar na installatie te beschikken over originele onderdelen of gelijkwaardige alternatieve onderdelen die nodig zijn voor het onderhoud en het oplossen van storingen.
- IX. Ten minste 5 werkdagen voorafgaand aan de periodieke inspectie en preventieve onderhoudsbeurt maakt Opdrachtnemer in overleg met de Gebruiker een afspraak in dezen. De afspraak wordt per ommegaande schriftelijk aan Gebruiker bevestigd.
- X. Opdrachtnemer verzorgt - gedurende de gehele gebruikperiode en maximaal gedurende de gehele technisch functionele levensduur - na storingsmelding het correctieve onderhoud aan de trapliftinstallatie
- XI. De beschikbaarheid van Opdrachtnemer voor storingsmeldingen en uitvoering van reparatiewerkzaamheden wordt gegarandeerd voor 24 uur per dag en 7 dagen per week. Ook gedurende feestdagen. Buiten de daguren (tussen 08:00 uur en 18:00 uur) wordt van Opdrachtnemer niet verwacht dat deze voor kleine zaken op locatie van Gebruiker reparaties uitvoert die het functioneel gebruik van de trapliftinstallatie niet belemmeren, verhinderen, en/of onveilig maken.
- XII. Na storingsmelding dient Opdrachtnemer binnen 2 uur ter plaatse te zijn en aan te vangen met de herstelwerkzaamheden. Indien de trapliftinstallatie niet ter plekke kan worden gerepareerd, zal Opdrachtnemer per direct en voor zijn kosten zorg dragen voor tijdelijke adequate vervangende onderdelen of componenten gedurende de reparatieperiode.
- XIII. Onderhoud van de trapliftinstallatie zal plaatsvinden op locatie van de Gebruiker.
- XIV. De kosten van noodzakelijke updates van elektronica en software komen gedurende de technische functionele levensduur voor rekening van Opdrachtnemer.
- XV. Van elke onderhoudsactiviteit (preventief en correctief / reparatie) ontvangt de Opdrachtgever een door Gebruiker en Opdrachtnemer ondertekende gespecificeerde servicekaart.
- XVI. Opdrachtnemer is door het enkele feit van overschrijding van de in lid V en lid XII bedoelde termijn in gebreke, tenzij de overschrijding is te wijten aan niet toerekenbare tekortkoming dan wel aan schuld van Opdrachtgever.
- XVII. Opdrachtgever heeft het recht, nadat Opdrachtnemer hiervan in kennis is gesteld, een boete te heffen indien Opdrachtnemer niet binnen de in lid 7 bedoelde termijn is aangevallen met de herstelwerkzaamheden in het kader

van correctief onderhoud.

- XVIII. De boete bij het niet tijdig aanvangen met de herstelwerkzaamheden in het kader van correctief onderhoud bedraagt € 50,00 per uur voor elk uur vertraging, met een maximum van 30 uren, welke worden berekend conform het gestelde in lid V.
- XIX. De boete als vermeld in dit artikel laat alle andere rechten en vorderingen onverlet, daaronder mede begrepen de vordering van Opdrachtgever tot nakoming van de verplichting tot herstel van de trapliftinstallatie.
- XX. De boete als vermeld in dit artikel kan door Opdrachtgever per nota bij Opdrachtnemer worden geclaimd. Indien de vordering tot betaling door cessie danwel anderszins de rechten en verplichtingen zijn overgegaan op een ander dan Opdrachtnemer, blijft de vordering van kracht.

3.1.17. Klachtenprocedure

De leverancier dient te beschikken over een klachtenprocedure. Door inschrijving op de aanbesteding verklaart leverancier dat hij over een adequate en deugdelijke klachtenprocedure beschikt of binnen één maand na ondertekenen van de overeenkomst met partijen gaat beschikken. De leverancier zal cliënten bij installatie van een traplift op de hoogte stellen van de klachtenprocedure, aangeven hoe een klacht in te dienen en hier een schriftelijke instructie voor achterlaten.

Gedurende de contractperiode zal op verzoek overleg plaats vinden tussen de opdrachtgever en de leverancier. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten of onvolkomenheden van het systeem besproken en naar tevredenheid afgehandeld.

De leverancier is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor de adequate afhandeling van klachten van gebruikers.

Een klacht wordt als volgt gedefinieerd: alle bij de leverancier aangemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers op het gebied van alle facetten van het verstrekken of het gebruik van de traplift. De gemeente speelt eventuele bij haar aangemelde klachten direct door naar de leverancier. Onder klachten wordt ook verstaan bejegening en onzorgvuldigheid van de leverancier. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen wellicht terechte of wellicht onterechte klachten.

De leverancier dient een deugdelijke en transparante administratie bij te houden van de aangemelde klachten. Alle klachten, ook klachten die direct bij de gebruiker of telefonisch opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie.

De leverancier stuurt van iedere klacht een ontvangstbevestiging aan de cliënt, met daarin vermeld de te verwachten afhandelingstermijn. De leverancier dient de klacht op een zo'n kort mogelijke termijn zelf op te lossen. De wijze van oplossing wordt ook in de administratie vermeld. In principe worden klachten afgehandeld binnen 1 maand na ontvangst. De opdrachtgever ontvangt maandelijks een overzicht van de inhoud en status van de klachten. Indien een klacht naar het oordeel van de cliënt niet goed wordt afgehandeld, kan de cliënt zich wenden tot de opdrachtgever, die vervolgens een juiste afhandeling door de leverancier

kan afdwingen.

Het aantal door de leverancier ontvangen klachten per maand per gemeente mag in het eerste operationele jaar maximaal 3,0 % van het aantal trapliften in het uitstaande bestand van die betreffende gemeente bedragen.

De daaropvolgende jaren maximaal 1,5 %. Bij een hoger aantal klachten stelt de leverancier alles in het werk om dit tot een acceptabel niveau terug te brengen.

3.1.18. PGB-voorzieningen

De leverancier wordt gevraagd de mogelijkheid te bieden aan PGB-cliënten van de drie gemeenten om dezelfde producten voor overeenkomstige prijzen te kunnen aanschaffen en te laten onderhouden.

De koopprijs bevat een vergelijkbare traplifft als ook bij de zorg in natura wordt geleverd (daarom bijvoorbeeld toestaan gebruikte traplifft en geen keuze voor cliënt). Per saldo ontvangt de leverancier bij een PGB-cliënt daarom een gelijk bedrag. Indien de cliënt iets anders wil dan gelden deze prijzen niet.

De opdrachtgever staat in het kader van deze overeenkomst verder geheel buiten de aanschaf van deze trapliften door cliënten.

3.2. Service- en onderhoudsvoorwaarden na afloop overeenkomst voor aanschaf trapliften

Zoals in hoofdstuk 2.2.12 staat aangegeven is de looptijd van de service- en onderhoudsovereenkomst per individuele traplifft niet beperkt tot de looptijd van de overeenkomst voor de aanschaf van trapliften.

De leverancier verplicht zich om, ook na afloop van de overeenkomst voor de aanschaf van trapliften, de per individuele traplifft afgesloten service- en onderhoudsovereenkomst passend en marktconform uit te voeren gedurende de gebruikperiode door de gemeente van de betreffende traplifft.

3.3. Projectorganisatie uitvoering

3.3.1. Communicatie, afstemming en contractmanagement tijdens uitvoering

Voor zowel de opdrachtgever als voor de leverancier dient een juiste en adequate dienstverlening aan de cliënten het uitgangspunt te zijn.

Voor de dagelijkse uitvoering zullen de medewerkers van de gemeente communiceren en overleggen met de leverancier. De leverancier verplicht zich zijn organisatie dusdanig in te richten en te laten functioneren dat de gemeente goed, volledig en tijdig ondersteund en

begeleid wordt in zijn uit te voeren werkzaamheden.

Managementinformatie wordt periodiek direct koppelbaar aan het ict-systeem van de gemeente aangeleverd. In overleg kan de opdrachtgever zelf KPI's (Key Performance Indicators) vaststellen.

Gedurende de contractperiode zal minimaal eenmaal per jaar (of zoveel vaker als een van de partijen het nodig acht) overleg plaats vinden tussen de gemeente en de leverancier en de eventuele vertegenwoordigers van de cliënten. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten of onvolkomenheden van het systeem en de uitvoering besproken en naar tevredenheid afgehandeld.

De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd controle uit te oefenen op de gerealiseerde werkelijke leveringen en dienstverlening. De leverancier zal alle medewerking verlenen aan eventueel door opdrachtgever ingesteld onderzoek naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering en de beleving daarvan onder de cliënten.

De opdrachtgever verwacht van de leverancier dat er over zaken die de uitvoering betreffen juist, tijdig, volledig en respectvol gecommuniceerd wordt met de cliënten. De leverancier dient zich te realiseren dat de cliënten de klanten zijn van de gemeente. De leverancier levert en verleent diensten in opdracht van de gemeente bij de cliënten van de gemeente. Om deze reden wenst de gemeente dat de leverancier in zijn communicatie naar de cliënten zich beperkt tot de uitvoering van en het belang van de overeenkomst. Schriftelijke communicatie van de leverancier naar de cliënten dient in alle gevallen toestemming te hebben van de opdrachtgever.

3.3.2. Beheer en ICT Informatiesystemen

Het volledige beheer van het uitstaande bestand (administratie, logistiek, onderhoud) wordt door de leverancier uitgevoerd. De gemeente krijgt toegang tot een eenvoudig te bedienen internetportaal van de leverancier met actuele gegevens over bestand, inclusief de mogelijkheid om opdrachten te plaatsen en inzicht te hebben in de planning van het opname-, selectie- en leveringsproces (alles op cliëntniveau).

Er dient een raadpleegmogelijkheid (bijvoorbeeld via een web interface) te zijn voor de baliemedewerkers en de indicatiestellers met als doel om onmiddellijk en actueel op cliënt niveau inzicht te krijgen over:

- de leveringsfase
- de onderhoudsfase
- indicatie en productoverzicht
- klachten en klachtafhandeling
- obstakels in levering, onderhoud, communicatie.

Dit zorgt voor eenheid in communicatie tussen leverancier, cliënt en gemeente op deze onderwerpen en de-escalatie waar nodig door onmiddellijk actuele informatie voorhanden te hebben en dit met de cliënt te kunnen bespreken.

Overige informatie wordt zo nodig in samenspraak met de leverancier later ingevuld, waarbij rekening gehouden wordt met de landelijke standaardisatie in het Sociaal Domein. Hiervoor hebben alle gemeenten in een VNG-resolutie vastgelegd om de nationale standaard te volgen. Dit heet de iWmo en is gevormd uit een Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (GGK) wat fysiek bij het Inlichtingen Bureau is ondergebracht en uit formats voor de feitelijke gegevensuitwisseling. Dus een platform met een postbusfunctie of een directe koppeling en formats voor de uitwisseling en ontvangstbevestiging van opdracht, mutaties en beëindiging en factuurregel. Dit alles op cliënt niveau. Uitgangspunt is om alleen relevante informatie uit te wisselen, die door de gemeente en de leverancier nodig geacht wordt.

Het internetportal behoeft niet direct realtime gekoppeld te worden aan ict-systemen van de gemeente.

Bij het verwerken van persoonsgegevens van de cliënten wordt de privacywet- en regelgeving uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) door de inkoopende dienst en aanbieder in acht genomen.

3.4. Exclusiviteit

De opdrachtgever verleent exclusiviteit aan de leverancier, volgens de voorwaarden van het programma van eisen voor de inkoop van de beschreven leveringen en diensten van/voor alle in deze aanbesteding bedoelde Wmo-trapliften voor cliënten van de gemeenten. De opdrachtgever heeft het recht om (aanvullende) leveringen of diensten in te kopen bij een andere leverancier indien producten (indicatiegroep 4) niet of niet passend bij de indicatie of om een andere reden niet door de leverancier geleverd kunnen worden. Indien er grote bouwkundige aanpassingen nodig zijn is opdrachtnemer niet verplicht aan te bieden en is Opdrachtgever niet verplicht af te nemen bij Opdrachtnemer.

3.5. Overdracht van rechten en plichten

De leverancier en opdrachtgever zijn niet gerechtigd de uit een overeenkomst voortvloeiende rechten en plichten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen, te vervreemden of te bezwaren. De toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. De leverancier en/of de opdrachtgever kunnen aan deze toestemming voorwaarden verbinden.

3.6. Risicobenoeming en risicobeheersing

De leverancier is gehouden aan de uitvoering van de opdracht volgens de letter en volgens de intentie van de overeenkomst. De opdrachtgever gaat er van uit dat leverancier voldoende informatie heeft en vakbekwaam is om de opdracht uit te kunnen voeren.

Alle wijzigingen als gevolg van de juiste uitvoering van de overeenkomst zijn voor rekening van de leverancier, inclusief wijzigingen met als doel om beter of gemakkelijker aan de eisen te voldoen of om bedrijfseconomische voordelen te behalen en inclusief eventuele planning technische wijzigingen en aanpassingen (na opdrachtverlening) om aan de functionaliteit en aan de eisen volgens de overeenkomst te kunnen voldoen.

Alle tegenvallers en meevallers binnen de opdracht zijn voor rekening en risico van de leverancier, inclusief wijziging marktomstandigheden tijdens looptijd overeenkomst.

Eventuele nazorgkosten die opdrachtgever moet maken in verband met het niet voldoen door de leverancier aan de opdracht, zijn voor rekening van de leverancier.