

Programma van Eisen Trapliften

voor de gemeenten Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel

A. Beschrijving opdracht

1.	De te leveren trapliften voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving, keurmerken, normen en richtlijnen die op het moment van plaatsing van toepassing zijn zoals de eisen bepaald in de Richtlijn Liften 95/16/EG en Richtlijn Machines 98/37/EG en dienen te zijn voorzien van een CE-markering.
2.	De te plaatsen (trap)liften dienen ten minste te voldoen aan de wettelijke Nederlandse en Europese criteria ten aanzien van veiligheid.
3.	Opdrachtnemer levert her te verstrekken of nieuwe trapliften na opdracht uit het standaardpakket conform de gestelde functionele eisen op basis van koop.
4.	Een her te verstrekken traplift is te beschouwen als nieuw in de zin van deze overeenkomst; de traplift is technisch in uitstekende staat en is visueel, los van kleine gebruikssporen die op het eerste oog niet waarneembaar zijn, niet van nieuw te onderscheiden. De traplift ziet er bij levering schoon en netjes uit, is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder uitstekende delen, en de bedieningsonderdelen functioneren als nieuw.
5.	<p>Het standaard pakket bestaat uit de volgende type trapliften:</p> <ol style="list-style-type: none">1. rechte traplift zonder uitloop.2. rechte traplift met uitloop.3. traplift met één bocht.4. traplift met twee of meer bochten.5. een traplift aan de spil van de trap (binnenbocht). <p>Per type traplift uit het standaardpakket van de opdrachtgever geeft opdrachtnemer aan welke lift opdrachtnemer uit het assortiment aanbiedt. Tevens heeft u productfolders van de trapliften bijgevoegd.</p>
6.	In het geval een onder dit programma van eisen geplaatste traplift uit een woning verwijderd moet worden, vervalt het eigendom van de traplift aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verantwoordelijk nog bruikbare onderdelen zo veel als mogelijk te benutten voor de nieuwe te plaatsen traplift dan wel voor andere trapliften binnen de DUO-gemeenten. Opdrachtnemer heeft een procedure voor het zorgvuldig verwijderen van een traplift uit een woonhuis en brengt de woning in de oorspronkelijke staat terug (geen bouwkundige herstelwerkzaamheden). De kosten voor het in oude staat terugbrengen van de woning zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
7.	Opdrachtnemer biedt in iedere specifieke situatie de goedkoopst passende minst belemmerende oplossing. De oplossing voor het verticale verplaatsingsprobleem van de cliënt dient met voorrang te worden gezocht in het standaardpakket trapliften en de beschikbare onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen en niet in woningaanpassingen en bouwkundige werkzaamheden.

8.	Opdrachtgever behoudt de mogelijkheid om in incidentele situaties, gemotiveerd, een (trap)lift bij een andere leverancier aan te schaffen dan bij opdrachtnemer.
----	--

B. Technische specificaties

9.	De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen waar nodig zichtbaar en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
10.	U voorziet elke traplift van een uniek en makkelijk leesbaar identificatienummer (ten behoeve van rapportage).
11.	Het belastbare gewicht van een in functie zijnde traplift is minimaal 125 kg.
12.	De traplift in zijn geheel dient te zijn voorzien van klembeveiliging waardoor elke vorm van klemgevaar wordt vermeden.
13.	De traplift wordt uitgerust met een veiligheidsgordel die eenhandig te bedienen is.
14.	De traplift is voorzien van een eenvoudige bereikbare bediening waarbij plaatsing zowel links als rechts mogelijk is. De bediening is standaard aanpasbaar aan de cliënt.
15.	De traplift is voorzien van een voldoende stroeve stoel (zodat cliënt niet van de stoel kan glijden) met opklapbare armleuningen en voetenplank. De zitting en voetenplank zijn of opklapbaar of zo inschuifbaar dat deze in parkeerstand binnen de constructie van de trapliftstoel past.
16.	De trapliftstoel is standaard aanpasbaar aan de fysieke kenmerken en beperkingen van de cliënt. Waaronder in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • de zithoogte vanaf de vloer • de afstand tussen voetensteun en zitting • de afstand tussen de armsteunen
17.	De traplift heeft een gelijkmatige schokvrije loop.
18.	In gebruik behoudt de traplift in elke bewegingspositie een horizontaal zitvlak.
19.	De traplift wordt standaard uitgerust met een parkeerstation met oplaadpunt boven en onder aan de trap. Inclusief de aanleg van een eventueel benodigde wandcontactdoos ten behoeve van de noodzakelijke stroomvoorziening.
20.	De trapliften zijn van boven en vanaf beneden snoerloos te bedienen.
21.	De traplift wordt geleverd voorzien van een accu. Accu en bijbehorende acculader bevinden zich in de constructie van de traplift. De accu kan worden opgeladen met een reguliere stroomvoorziening (220 V). Ook bij tijdelijke stroomuitval (maximaal 24 uur) blijft de traplift functioneren.
22.	Het standaardpakket bevat minimaal de navolgende fabrieksopties: <ul style="list-style-type: none"> • verlengde railuitloop • verticale stop • veiligheidsgordels • draaibare zitting

23.	<p>Tegen een meerprijs zijn de volgende opties leverbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elektrisch inschuifbare of opklapbare uitloop • handmatig opklapbaar raildeel • parkeerbocht (te plaatsen op diverse punten op de trap) • uitbreidbaarheid hefvermogen tot maximaal 150 kg • kinderstoel • extra laadstation (incl. aanleg wandcontactdoos ten behoeve van opladen)
-----	--

C. Bescherming persoonsgegevens

24.	<p>Met in achtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) draagt de opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de cliënt die bij hem geregistreerd staat. Deze gegevens mogen niet worden overgedragen aan derden en niet worden aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van onderhavige opdracht. De gegevens zullen worden beheerd in overeenstemming met de AVG, waarbij geldt dat de cliënt inzagerecht heeft en zo nodig de gegevens mag aanpassen indien ze onjuistheden bevatten.</p>
-----	--

D. Algemene uitvoeringseisen

25.	<p>Er wordt een trapleuningoplossing gerealiseerd voor medegebruikers van de trap die geen gebruik maken van de traplift op een hoogte van 85 cm. De looprail van de lift is niet aan te merken als trapleuning. Het is aan de opdrachtnemer te bepalen welke materiaalkeuze wordt gebruikt zolang deze esthetisch past binnen de woning en wordt aangebracht conform het vigerende bouwbesluit.</p>
26.	<p>De constructie van de traplift zorgt niet tot een beperking in de toegang van ruimten en voor obstakels in gangen en in de nabijheid van deuren. Er dient voldoende doorgangruimte te zijn voor medegebruikers van de trap ook op het moment dat de uitloop bijvoorbeeld niet is opgeklapt.</p>
27.	<p>In het geval hierboven omschreven belemmeringen niet zijn te voorkomen wordt in samenspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gekozen voor de goedkoopst passende minst belemmerende (duurzame) trapliftoplossing.</p>
28.	<p>Opdrachtgever stimuleert hergebruik van materialen. Een hergebruikte traplift of onderdelen worden altijd eerst ingezet voordat over wordt gegaan tot het plaatsen van een nieuwe traplift.</p>
29.	<p>Bij een annulering van een opdracht tot plaatsing van een traplift (nog voordat de traplift daadwerkelijk is geplaatst en er wel werkzaamheden zijn verricht) kan opdrachtnemer de reeds gemaakte kosten factureren bij opdrachtgever. De opdrachtnemer dient de kosten te onderbouwen.</p>
30.	<p>Indien traplift niet kan worden gerepareerd, zorgt opdrachtnemer, binnen 24 uur, voor een (tijdelijke) oplossing. Indien traplift niet meer operationeel is en een tijdelijke oplossing niet mogelijk is, dan dient verwijdering van de oude traplift en plaatsing van een nieuwe traplift binnen vijf werkdagen plaats te vinden. Indien een tijdelijke oplossing wel mogelijk is, dan kan vervanging van de traplift ingepland worden. Daarbij geldt dat het verwijderen van de oude traplift en het plaatsen van de nieuwe op dezelfde dag plaats vindt.</p>

31.	Bij demontage, afvoer van de traplift en in oude staat terugbrengen van de woning wordt door opdrachtnemer een vast bedrag bij opdrachtgever in rekening gebracht.
-----	--

E. Implementatie

32.	Opdrachtnemer verzorgt per ingangsdatum van de raamovereenkomst volledig operationeel de gevraagde leveringen van trapliften.
33.	Opdrachtnemer legt na de gunning nadere procedurele afspraken vast in een werkafsprakenboek. Binnen een week na definitieve gunning dient het werkafsprakenboek aangeleverd te worden.
34.	Opdrachtnemer organiseert, na definitieve gunning, een instructiemoment voor de klantmanagers van opdrachtgever.

F. Offerte en levering

35.	De opdrachtgever voert zelf de indicatiestelling voor trapliften uit. De opdrachtnemer selecteert op basis daarvan de goedkoopst passende traplift.
36.	Als opdrachtgever 100% zeker is over de verstrekking van een traplift uit het standaardpakket dan wordt de opdracht tot plaatsing direct gegeven. Het aanleveren van een offerte is dan niet nodig. Dit is de meest gangbare manier van verstrekken.
37.	Als opdrachtgever niet 100% zeker is over de verstrekking dan vraagt de opdrachtgever eerst een offerte op. Deze offerte bevat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • all-in geoffreerde koopprijs standaard (trap)lift • eventuele meerkosten als gevolg van extra noodzakelijke opties • type (trap)lift • omschrijving van eventuele noodzakelijke bouwkundige werkzaamheden voor plaatsing van de (trap)lift • naam gebruiker • plaatsingsadres • voorstel voor plaatsingsdatum
38.	De passing en het inmeten van de traplift vindt plaats binnen 5 werkdagen na directe opdracht tot plaatsing.
39.	In geval van offerte vindt de passing en het inmeten binnen de offertetijd (zie ook eis 38) plaats. De offertetijd is 10 werkdagen inclusief passing.
40.	De opdrachtnemer maakt voor passing een afspraak met de cliënt. Vervolgens maakt opdrachtnemer een afspraak voor plaatsing en zorgt voor plaatsing binnen de vastgestelde levertijden op de afgesproken datum en tijdstip.

41.	<p>Opdrachtnemer voldoet aan de minimumeisen qua offertetijd en levertijden.</p> <p>In geval van directe opdracht tot plaatsing:</p> <table border="1" data-bbox="448 315 1461 421"> <tr> <td></td> <td>Levertijd (inclusief passing)</td> </tr> <tr> <td>Directe opdracht tot plaatsing (geen offerte)</td> <td>25 werkdagen</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Bij directe opdracht tot plaatsing gaat de levertijd in vanaf het moment van opdracht. <p>In geval van offerte aanvraag:</p> <table border="1" data-bbox="448 611 1461 716"> <tr> <td></td> <td>Levertijd</td> </tr> <tr> <td>Offertetijd (inclusief passing)</td> <td>10 werkdagen</td> </tr> <tr> <td>Levertijd</td> <td>20 werkdagen</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> • De offertetijd gaat in vanaf het moment na opdracht tot het opmaken van een offerte. • Bij een offerte traject gaat de levertijd in vanaf het moment dat de opdrachtgever akkoord heeft gegeven op de offerte. 		Levertijd (inclusief passing)	Directe opdracht tot plaatsing (geen offerte)	25 werkdagen		Levertijd	Offertetijd (inclusief passing)	10 werkdagen	Levertijd	20 werkdagen
	Levertijd (inclusief passing)										
Directe opdracht tot plaatsing (geen offerte)	25 werkdagen										
	Levertijd										
Offertetijd (inclusief passing)	10 werkdagen										
Levertijd	20 werkdagen										
42.	<p>Opdrachtnemer garandeert dat overschrijding van de levertijden schriftelijk aan zowel de opdrachtgever als de eindgebruiker wordt doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum.</p>										
43.	<p>De volgende taken worden door de opdrachtnemer verricht bij het plaatsen van een nieuwe of her te verstrekken (trap)lift:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtnemer laat het afleverbewijs door cliënt ondertekenen. 2. Opdrachtnemer laat een door opdrachtgever opgestelde bruikleenovereenkomst door de cliënt ondertekenen. Op verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer de ondertekende bruikleenovereenkomst digitaal aan. 3. Opdrachtnemer laat de locatie waar de (trap)lift is geplaatst bezemschoon achter en neemt het verpakkingsmateriaal mee. 4. Opdrachtnemer geeft instructie aan de gebruiker over het gebruik van de (trap)lift en overhandigt de Nederlandstalige gebruikershandleiding en licht de inhoud hiervan toe aan gebruiker. 5. Opdrachtnemer informeert de gebruiker zowel mondeling als schriftelijk over storingen, het service-/ telefoonnummer, de afgesproken storingsprocedure en de responstijden. 										

G. Reparatie en calamiteiten

44.	<p>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.</p>
45.	<p>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 en toiletgang).</p>

H. Garantie, service en onderhoud

46.	Opdrachtnemer garandeert een omruilgarantie van 3 maanden na gebruiksklare oplevering als blijkt dat de geleverde traplift niet voldoet.
47.	De opdrachtnemer geeft voor een periode van minimaal 2 jaar, direct na de gebruiksklare oplevering, garantie op de nieuwe of herverstrekte traplift.
48.	U levert vervangende onderdelen tot minimaal 10 jaar na levering en plaatsing van een traplift.
49.	De opdrachtnemer garandeert een minimale inzetbaarheid van een her te verstrekken of nieuwe traplift van 12 jaar.
50.	Opdrachtnemer garandeert gebruik te maken van gekwalificeerd (onderhouds)materiaal.
51.	Voor elke herverstrekte traplift (occasion) en nieuw geleverde traplift gaat automatisch na afloop van de garantieperiode een all-in onderhoudscontract voor een periode van 1 jaar in, welke telkens stilzwijgend tegen dezelfde voorwaarden wordt verlengd tot een maximum van 8 jaar (10 jaar na levering). Een all-in onderhoudscontract betreft preventief en correctief onderhoud (inclusief voorrijkosten, arbeidskosten en onderdelen).
52.	Na afloop van de maximale looptijd van het all-in onderhoudscontract jaar (8 jaar) gaat automatisch het standaard onderhoudscontract voor een periode van 1 jaar in welke telkens stilzwijgend tegen dezelfde voorwaarden wordt verlengd. Een standaard onderhoudscontract betreft alleen jaarlijks preventief onderhoud en de trapliftkeuring. Moeten er onderdelen worden vervangen dan moet opdrachtnemer dit eerst overleggen met/offreren aan de opdrachtgever.
53.	Een all-in en standaard onderhoudscontract eindigt binnen 1 maand na opdracht tot inname van de traplift.

I. Bereikbaarheid en communicatie

54.	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever verloopt via e-mail en/of webportal. Opdrachtnemer maakt daar een voor opdrachtgever herkenbaar e-mailadres aan.
55.	De serviceorganisatie van de opdrachtnemer is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.
56.	Opdrachtnemer beschikt over één vast aanspreekpunt per opdrachtgever met betrekking tot het object van de onderhavige aanbesteding
57.	Cliënten 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.

58.	Gedurende de contractperiode zal tenminste eenmaal per jaar (of zoveel vaker als één van de partijen het nodig acht) overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van de opdrachtnemer en de opdrachtgever. 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.
-----	---

J. Klachtafhandeling

59.	Opdrachtnemer beschikt over een protocol voor het afhandelen van klachten. In dit protocol staat beschreven wat minimaal uitgevoerd moet worden voor een adequate afhandeling van een klacht.
60.	In het protocol staan tenminste beschreven: <ul style="list-style-type: none"> • wijze van registreren • bevestiging ontvangst klacht en terugrapportage aan klager • wijze van afhandelen • maximale termijnen (maximaal 10 werkdagen)

K. Facturatie en betaling

61.	Betaling geschiedt aan de hand van de door de opdrachtnemer ingediende facturen, onder voorbehoud van goedkeuring van de levering, plaatsing, de factuur en afleverbewijs. De factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn (per identificatienummer, per adres, per type traplift en vermelding individuele aanpassingen). Betaling van de koopprijs: 100% na ontvangst van de factuur en opleveringsbewijs.
62.	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 verzamel factuur, met verrekening van de mutaties.
63.	Kosten die buiten de onderhoudscontracten en de koop van de traplift vallen, kunnen maandelijks gefactureerd worden.
64.	Opdrachtnemer verleent op verzoek van opdrachtgever medewerking aan bestandsvergelijking en/of materiële controle, eventueel door bevoegd professional, om bovenstaande op dossierniveau te controleren.
65.	Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever per Opdrachtgever een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief.
66.	Opdrachtnemer overlegt jaarlijks kosteloos een accountantsverklaring van het voorgaande boekjaar.
67.	Als opdrachtgever op enig moment overgaat tot het gebruik van iWmo (digitaal berichtenverkeer) of een ander facturatiesysteem dient de opdrachtnemer het facturatieproces, in overleg, hierop aan te passen.

L. Overige dienstverlening

68.	Opdrachtnemer garandeert permanente educatie van medewerkers die op het gebied van het aanmeten en onderhouden van trapliften bij u werkzaam zijn. Dit betreft technische productinformatie en klantgerichtheid.
69.	Een opdrachtnemer kan tijdens contacten met gebruikers tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buiten proportionele slijtage van trapliften, oneigenlijk gebruik, et cetera. Een actieve signaalfunctie richting de opdrachtgever is hierbij wenselijk. U voert in voorkomende gevallen deze signaalfunctie richting de opdrachtgever adequaat uit.

M. Monitoring

70.	Opdrachtnemer dient aantoonbaar te zorgen voor een deugdelijke, geautomatiseerde administratie.												
71.	Opdrachtnemer levert per kwartaal digitaal een rapportage aan met daarin: <ul style="list-style-type: none">• aantal uitgevoerde passingen en metingen• aantallen en bedragen van leveringen• levertijdoverschrijdingen en reden hiervan• aantal ingediende klachten, termijn van afhandeling en resultaat van afhandeling per identificatienummer• aantal storingen binnen het contract en buiten het contract per identificatienummer• aantal uitstaande middelen per opdrachtgever• aantal onderhoudsbeurten per identificatienummer• aantal reparaties per identificatienummer												
72.	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 aangegeven door de opdrachtgever - in voorkomende gevallen geen exclusiviteit van leveren meer. Bovenstaande leidt niet tot een vermindering of uitstel van de verplichting van de opdrachtnemer tot presteren.												
73.	Als opdrachtnemer in een kwartaal totaal gemiddeld minder dan 95% op tijd levert of minder dan 95% van de storingen/calamiteiten binnen de gestelde tijd opvolgt en oplost, treedt een 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. <table border="1"><thead><tr><th>Percentage op tijd</th><th>Hoogte van de vergoeding in %</th></tr></thead><tbody><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><tr><td>92</td><td>97%</td></tr><tr><td>91</td><td>96%</td></tr></tbody></table>	Percentage op tijd	Hoogte van de vergoeding in %	95-100%	100%	94	99%	93	98%	92	97%	91	96%
Percentage op tijd	Hoogte van de vergoeding in %												
95-100%	100%												
94	99%												
93	98%												
92	97%												
91	96%												

N. Prijs

74.	De prijs van een te leveren traplift is inclusief alle kosten, waaronder selectiekosten, noodzakelijke accessoires, leveringskosten. Daarnaast geldt een onderhoudsprijs (all-in en standaard). Te factureren bedragen zijn gelijk aan geoffreerde bedragen.
-----	--