

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

Versie 1.1. NVI1

1 Eisen Algemeen	
1.1	Opdrachtnemer zorgt altijd voor de best passende oplossing op basis van "goedkoopst compenserend".
1.2	Opdrachtgever verkrijgt het eigendom van de geleverde en geplaatste traplift op basis van een door Opdrachtgever verstrekte opdracht tot koop. Het eigendom van de traplift gaat over van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever op de datum van ondertekening van de bruikleenovereenkomst door de Wmo-cliënt. De Opdrachtgever verstrekt de traplift in bruikleen aan de Wmo-cliënt.
1.3	Wanneer de Wmo-cliënt de traplift niet langer nodig heeft ontstaat er voor Opdrachtnemer een plicht tot terugname van de door Opdrachtnemer geleverde traplift. Hierbij gaat het eigendom over naar Opdrachtnemer.
1.4	Indien de Wmo-cliënt de traplift niet meer kan gebruiken en achterblijvende partner of een andere inwonende de traplift blijft gebruiken, kan de bruikleenovereenkomst door Opdrachtgever worden omgezet en wordt het onderhoudscontract via de gemeente omgezet op naam van de nieuwe Wmo-cliënt.

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

2 Technische eisen Trapliften	
2.1	Opdrachtnemer moet trapliften leveren voor alle voorkomende vaste trappen in woningen op basis van koop met all-in onderhoud, wenteltrappen uitgezonderd.
2.2	De trapliften dienen geschikt te zijn voor kinderen en volwassenen tot 125 kilogram.
2.3	Standaard trapliften dienen te beschikken over alle functionaliteiten om op een deugdelijke manier gebruik te kunnen maken van de traplift, waaronder ook (niet uitputtend): <ul style="list-style-type: none">I. GeluidsarmII. Bediening voetpedaal (indien nodig)III. Horizontale, inschuifbare en/of inklapbare uitlopenIV. Veiligheidsslot en/of SleutelschakelaarV. Veiligheidsgordel
2.4	Alle overige liften die niet tot de in het prijzenblad genoemde categorie behoren, waaronder maar niet beperkt tot trapliften geplaatst aan de spilzijde, pandaliften en heavy duty liften, dienen gezien te worden als trapliften in de buitencategorie.
2.5	Opdrachtnemer garandeert dat alle te leveren trapliften (nieuwe en hergebruikte) voldoen aan de volgende kwaliteitscriteria: <ul style="list-style-type: none">I. Alle trapliften hebben een gebruiksduur van minimaal 10 jaar vanaf werkend opleverenII. De traplift voldoet en blijft voldoen aan de specificaties en de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, veiligheid en afwerkingIII. Eisen zoals bepaald in de Richtlijn Machines 2006/42/EG (of een gelijkwaardige richtlijn)IV. Vigerende wet en regelgeving inzake het bouwbesluit, brandveiligheid en vluchtroutesV. Trapliften zijn voorzien van de CE-markeringVI. Alle overige relevante wetgeving
2.6	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig en proactief over aanpassingen, innovaties en wijzigingen m.b.t. productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken. Dit houdt onder meer de verplichting voor Opdrachtnemer in, dat Opdrachtnemer onderdelen van de geplaatste traplift op eigen initiatief, maar wel in afstemming met opdrachtgever, vervangt indien dit op grond van gewijzigde kwaliteitsstandaarden noodzakelijk wordt tijdens de gegarandeerde levensduur.

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

3 Proces opdracht, passen en inmeten	
3.1	Opdrachtgever indiceert zelf. Opdrachtgever geeft opdracht aan Opdrachtnemer tot inmeten en passen en geeft tevens aan om welke categorie Traplift het gaat.
3.2	Binnen 5 werkdagen na Opdrachtverstrekking zal Opdrachtnemer zelfstandig met de Wmo-cliënt een afspraak maken voor passing en inmeten.
3.3	Het inmeten en passen van de traplift moet binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking plaatsvinden en wordt door Opdrachtnemer zelfstandig met de Wmo-cliënt afgestemd en uitgevoerd.
3.4	Bij het inmeten en passen houdt Opdrachtnemer rekening met de trapsituatie, de kenmerken van de Wmo-cliënt, medegebruikers en de omstandigheden in diens huishouden zoals looproutes/doorloop.
3.5	Indien na passen en inmeten geen onvoorziene zaken aan het licht komen, zal Opdrachtnemer schriftelijk de ontvangst van de opdracht bevestigen. Met deze bevestiging door Opdrachtnemer zal de opdracht tot levering en onderhoud automatisch als verstrekt gezien worden.

4 Proces standaard trapliften	
4.1	Opdrachtnemer heeft een pro-actieve houding; indien indicatie niet overeenkomt met de werkelijkheid, zal Opdrachtnemer dit vóór plaatsing met Opdrachtgever communiceren.
4.2	Bij noodzakelijke bouwkundige werkzaamheden boven Euro 250,- zal Opdrachtnemer een Programma van Eisen met de benodigde aanpassingen ten behoeve van plaatsing met Opdrachtgever delen.
4.3	Opdrachtnemer mag noodzakelijke bouwkundige werkzaamheden onder Euro 250,- direct uitvoeren. Deze kosten dienen wel bij facturatie gespecificeerd te worden.
4.4	Het staat Opdrachtgever vrij bouwkundige werkzaamheden boven Euro 250,- door derden uit te laten voeren.
4.5	Niet-noodzakelijke opties komen voor rekening van de Wmo-cliënt en worden door Opdrachtnemer aan de Wmo-cliënt doorbelast.

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

5 Proces trapliften buitencategorie	
5.1	Bij opdrachten voor trapliften die behoren tot de buitencategorie trapliften, zal Opdrachtnemer eerst een offerte uitbrengen. Hierbij heeft Opdrachtgever het recht om elders een offerte op te vragen en elders af te nemen.
5.2	Uiterlijk 10 werkdagen na Passing en Inmeting moet Opdrachtnemer een offerte via de beveiligde mail aan Opdrachtgever sturen. De offerte bevat minimaal een gemotiveerd voorstel voor het te leveren en installeren type traplift en de uitvoeringsvorm, de prijs van de traplift en onderhoud, inclusief verwachte levertijden.
5.3	Trapliften uit de buitencategorie moeten voor het overige tegen dezelfde voorwaarden geleverd en onderhouden worden als de standaard Trapliften.

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

6 Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren	
6.1	De Opdrachtnemer maakt voor plaatsing (schriftelijk) een afspraak met de Wmo-cliënt en zorgt voor plaatsing van de standaard trapliften binnen 25 werkdagen vanaf datum Opdrachtbevestiging op de afgesproken datum en tijdstip. Van deze doorlooptijd kan, in overleg met Opdrachtgever, worden afgeweken indien er grote bouwkundige aanpassingen benodigd zijn.
6.2	Opdrachtnemer geeft een overschrijding van de levertijd schriftelijk aan bij zowel de opdrachtgever als de Wmo-cliënt onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum.
6.3	Om de belasting voor de Wmo-cliënt tot een minimum te beperken moeten bouwkundige werkzaamheden van niet-constructieve aard en levering, plaatsing, installatie en gebruiksklaar opleveren achter elkaar op dezelfde dag plaatsvinden.
6.4	Opdrachtnemer installeert een stroomvoorziening voor de traplift conform de geldende normen.
6.5	Opdrachtnemer draagt het risico voor beschadigingen aan de traplift alsmede eventuele schade aan de woning van de Wmo-cliënt tot aan gebruiksklaar opleveren bij de Wmo-cliënt. Dit is onder meer de schade tijdens montage, reparatie en vervoer.
6.6	Onder gebruiksklaar opleveren wordt verstaan: <ol style="list-style-type: none">I. De traplift is voorzien van een sticker met de naam van uw bedrijf, een uniek identificatienummer en het telefoon/ alarmnummer voor het melden van storingen.II. De locatie is bezemschoon achtergelaten en verpakkingsmateriaal is meegenomen.III. De Wmo-cliënt heeft een instructie gekregen over het gebruik van de traplift.IV. De Wmo-cliënt heeft een Nederlandstalige gebruikershandleiding inclusief toelichting van de inhoud ervan ontvangen.V. De Wmo-cliënt is geïnformeerd over het telefoon/alarmnummer voor het melden van storingen, de afgesproken storingsprocedure en de responstijden.VI. De Wmo-cliënt heeft de bruikleenovereenkomst getekend.VII. Er zijn geen restpunten meer aanwezig.

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

6.7	Na plaatsing van de traplift laat Opdrachtnemer de Wmo-cliënt een bruikleenovereenkomst (inclusief opleverdocument) ondertekenen; Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de administratie van de ondertekende bruikleenovereenkomsten voor de duur dat de traplift bij de Wmo-cliënt in gebruik is. Opdrachtnemer moet op het eerste verzoek daartoe door Opdrachtgever de getekende bruikleenovereenkomst overleggen.
6.8	In het geval Opdrachtgever de traplift bij controle niet akkoord bevindt, draagt Opdrachtnemer de zorg dat op zijn of haar kosten alsnog aan de specificaties van de levering worden voldaan.
6.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plaatsen, installeren en opleveren. Indien blijkt dat een plaatsing en/of oplevering verkeerd is uitgevoerd, zijn de kosten voor herstel voor Opdrachtnemer.
6.10	Tijdens (bouw-)vakanties blijven de afgesproken termijnen voor trapliften gewoon van toepassing
6.11	In het kader van nazorg bespreekt Opdrachtnemer (telefonisch) 14 dagen na installatie en ingebruikneming van de traplift met de Wmo-cliënt het gebruik van de traplift.
6.12	Indien nodig verzorgt Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen na het gesprek kosteloos aanvullende instructie.
6.13	Indien de opdracht tot levering van een nieuwe traplift vanwege onvoorziene omstandigheden onverhoopt door Opdrachtgever wordt geannuleerd, dan mag Opdrachtnemer gemaakte kosten volgens onderstaande systematiek in rekening brengen. <ul style="list-style-type: none">I. Tot en met: datum van inmeting: Geen kostenII. Vanaf datum in productie tot de dag voor levering: Aantoonbaar werkelijk gemaakte kosten; na goedkeuring Opdrachtgever.

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

7 Spoedplaatsingen	
7.1	In het geval van incidentele spoedeisende plaatsing (hiermee wordt verstaan een plaatsing die op korte termijn noodzakelijk is op basis van door Opdrachtgever te bepalen gronden) zal Opdrachtnemer binnen 1 werkdag contact opnemen met de Wmo-cliënt en zal passen en inmeten daarop zo spoedig mogelijk plaatsvinden, zonder enige meerkosten.
7.2	Opdrachtnemer zal bij spoedplaatsingen meteen na inmeten en passen contact opnemen met Opdrachtgever betreffende de resultaten van de inmeting.
7.3	Levering en installatie zal binnen 7 werkdagen geschieden.

8 Onderhoud, storingen, reparaties en 24-uurservice	
8.1	Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het all-in onderhoud van de onder de raamovereenkomst geleverde trapliften, ook na afloop van de raamovereenkomst
8.2	Opdrachtnemer moet voor elke onder de raamovereenkomst geleverde traplift het all-in onderhoud op de traplift gedurende 10 jaar vanaf werkend opleveren, uitvoeren. Dit geldt voor alle geleverde trapliften ongeacht nieuw of hergebruik.
8.3	Indien een traplift de gebruiksduur van 10 jaar (vanaf werkend opleveren) om wat voor reden dan ook niet haalt, zal Opdrachtnemer kosteloos voor een vervangende traplift van gelijkwaardige kwaliteit zorgdragen.
8.4	Na 10 jaar vanaf werkend opleveren van een traplift moet Opdrachtnemer het all-in onderhoud blijven uitvoeren totdat de traplift niet meer nodig is of de traplift vanwege de technische staat vervangen moet worden. Opdrachtnemer moet in het laatste geval aantonen dat de technische staat vervanging vereist.
8.5	Tot tenminste 15 jaar na levering kan Opdrachtnemer onderdelen en accessoires, of minimaal gelijkwaardige alternatieven, naleveren.
8.6	Opdrachtnemer beschikt op de ingangsdatum van de overeenkomst over een 24-uur per dag bemand telefoonnummer (maximaal tegen standaard lokaal of interlokaal tarief) waarop een storing/ reparatie kan worden gemeld door de Wmo-cliënt. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle Wmo-cliënten op de hoogte zijn van het storingsnummer.
8.7	Opdrachtnemer voert reparaties uit of verhelpt storingen conform onderstaande tijden: <ul style="list-style-type: none">• Niet-spoedeisend: storingen opgelost binnen 2 werkdagen. Onder niet-spoedeisend wordt verstaan alle meldingen waarbij de traplift nog wel op een veilige manier te gebruiken is• Calamiteit: binnen 2 uur op locatie. Onder Calamiteit wordt verstaan een situatie die (potentieel) levensbedreigend is of een situatie waarin niet meer in de eerste levensbehoeften zoals eten, drinken, slapen, toiletteren, kan worden voorzien

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

8.8	Het onderhoud wordt zoveel mogelijk in één sessie afgehandeld, dit om overlast voor de Wmo- cliënt zoveel mogelijk te beperken.
8.9	De lift mag maximaal 4 uur buiten gebruik zijn voor het uitvoeren van het onderhoud.
8.10	Na het uitvoeren van het onderhoud en/ of eventuele reparaties is de lift veilig door de Wmo-client te gebruiken en voldoet de lift weer aan alle relevante wettelijke eisen m.b.t. de technische staat en veiligheid.

9 Demontage en afvoer

9.1	<p>Opdrachtnemer zal, wanneer er sprake is van een opdracht voor plaatsing van een nieuwe traplift, op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever kosteloos een eerder geplaatste traplift en eventueel bijbehorende goederen demonteren en afvoeren, ongeacht merk of fabricage.</p> <p>Tevens zal Opdrachtnemer zowel tijdens als na afloop van de looptijd zoals gesteld in de Raamovereenkomst een bij een Wmo-client door Opdrachtnemer geplaatste traplift kosteloos verwijderen, indien er geen nieuwe traplift geplaatst wordt.</p>
9.2	Na opdracht hiertoe maakt Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een afspraak met de Wmo-client, coöperatie of de nabestaanden voor het demonteren en afvoeren van de traplift.
9.3	Opdrachtnemer zal de traplift binnen 10 werkdagen innemen
9.4	Schade die ontstaat als gevolg van het demonteren, verwijderen en afvoeren van de traplift door Opdrachtnemer komt te allen tijde voor rekening van Opdrachtnemer
9.5	<p>Opdrachtnemer brengt na verwijdering van de traplift de trap in de oude staat terug. Dat wil zeggen: in ieder geval terugplaatsen oude trapleuning, elektrische draden wegwerken en professioneel afdichten van montagegatjes.</p> <p>Opdrachtnemer zal bij het maken van de afspraak voor het verwijderen van de traplift, de inwoner informeren over de eventueel terug te plaatsen middelen zoals een oude trapleuning. Indien de voorziening(en) niet meer aanwezig zijn, is het de verantwoordelijkheid van de inwoner om deze tijdig aan te leveren.</p>
9.6	De locatie wordt bezemschoon achtergelaten.

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

10 Hergebruik	
10.1	Een (ten dele) hergebruikte traplift moet er bij levering schoon en netjes uitzien, is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder uitstekende delen, de bedieningsonderdelen functioneren naar behoren en op het eerste oog is de traplift niet van nieuw te onderscheiden
10.2	Bij elke opdracht tot het verstrekken van een traplift verstrekt Opdrachtnemer, wanneer aanwezig, een traplift uit het depot van Opdrachtnemer, mits de veiligheid is gewaarborgd. Pas wanneer door Opdrachtnemer is vastgesteld dat er geen geschikt of geschikt te maken traplift in het depot aanwezig is, wordt overgegaan tot het leveren van een nieuwe traplift.

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

11 Milieu	
11.1	Opdrachtnemer doet zoveel mogelijk aan hergebruik van onderdelen en materialen via producthergebruik en via materiaalhergebruik.
11.2	Opdrachtnemer licht Opdrachtgever en Wmo-cliënt voor over de wijze waarop duurzaam met de lift kan worden omgegaan. Hierbij kan worden gedacht aan voorlichting over het voorkomen van onnodig energieverbruik, goed onderhoud van de lift zodat deze zo lang mogelijk meegaat, het milieuvriendelijk schoonmaken van de lift etc.

12 Organisatie, bereikbaarheid en Personeel	
12.1	Opdrachtnemer fungeert als eerste contactpunt voor zowel Opdrachtgever als Wmo-cliënten voor het stellen van vragen, klachten en opmerkingen omtrent het geleverde. Opdrachtnemer is minimaal 5 werkdagen per week van 9:00 uur tot 17:00 uur telefonisch bereikbaar. Opdrachtnemer is tevens per e-mail en schriftelijk te bereiken.
12.2	Bij het eerste contact met de Wmo-cliënt informeert Opdrachtnemer op welke wijze (bijv. telefonisch, per post, per e-mail) de Wmo-cliënt wenst te communiceren in het geval van afspraken en dergelijke en bevestigt dit aan de Wmo-cliënt.
12.3	Opdrachtnemer communiceert alle afspraken vooraf met de Wmo-cliënt, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, is deze bandbreedte maximaal 2 uur.
12.4	Opdrachtnemer garandeert doorlopende educatie van medewerkers die op het gebied van het aanmeten en onderhouden van trapliften bij hem werkzaam zijn. Dit betreft in ieder geval technische productinformatie en klantgerichtheid
12.5	Opdrachtnemer blijft als hoofdaannemer verantwoordelijk voor alle activiteiten van eventueel toe te passen onderaannemers. Opdrachtnemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer.
12.6	Alle aan Opdrachtnemer binnen de overeenkomst gestelde eisen, zijn toepasbaar op eventuele onderaannemers.
12.7	Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers beschikken over medewerkers die kunnen omgaan met Wmo-cliënten die bijzondere communicatieve en sociale vaardigheden vereisen. Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse taal voldoende om te kunnen communiceren met de opdrachtgever of op B1 niveau met de Wmo-cliënt.

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

12.8	Alle personen die Opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de Wmo-cliënten (zowel verkoopadviseurs als monteurs) hebben geen waardeoordeel over de trapliften en doen geen toezeggingen aan de Wmo-cliënt. Zij adviseren en ondersteunen de Wmo-cliënt onpartijdig op basis van het indicatieadvies van de gemeente.
12.9	Alle medewerkers die bij de Wmo-cliënt thuis komen voor advies of onderhoud dragen bedrijfskleding, kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens uw bedrijf. Tevens zullen zij de geldende en goedgekeurde Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM) gebruiken.
12.10	Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers beschikken over een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG) van alle medewerkers (inclusief stagiaires) die bij de Wmo-cliënt thuis komen en verstrekt deze voor aanvang van de dienstverlening c.q. bij indiensttreding van nieuw personeel
12.11	Monteurs van Opdrachtnemer of eventuele onderaannemers zijn minimaal in het bezit van VCA-Basis diploma.

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

13 Klachten	
13.1	Registratie van de Wmo-cliëntgegevens met een traplift dient door Opdrachtnemer zodanig te worden uitgevoerd dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de Wmo-cliënt in gevaar brengt) deze trapliften onmiddellijk terug zijn te halen en te vervangen.
13.2	Opdrachtnemer heeft een adequaat beschreven georganiseerd klachtenprotocol. Dit klachtenprotocol wordt in het Werkafsprakenboek opgenomen.
13.3	Een klacht kan betrekking hebben op zowel de producten als de diensten
13.4	Op ontvangstdatum van de klacht wordt de klacht geregistreerd. Binnen 2 werkdagen bevestigt u de klacht per post en/of digitaal naar de klant.
13.5	U stelt vast of de klacht gegrond is door middel van hoor en wederhoor.
13.6	U handelt de klacht binnen uiterlijk 15 werkdagen af, registreert de wijze van afhandelen en de afhandeldatum en informeert de klant over de wijze van afhandelen. Tevens verwijst u, indien noodzakelijk naar de verweermogelijkheid. Tevens neemt u maatregelen ter voorkoming dat eenzelfde klacht ontstaat en registreert de maatregelen in de klachtenregistratie

14 Communicatie	
14.1	Opdrachtnemer kan tijdens contacten met Wmo-cliënten tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buitenproportionele slijtage van trapliften, geen gebruik van traplift, oneigenlijk gebruik, et cetera.. Een actieve signaalfunctie richting de opdrachtgever is hierbij vereist. Opdrachtnemer voert in voorkomende gevallen deze signaalfunctie richting de opdrachtgever adequaat uit. In samenspraak met de opdrachtgever wordt gekeken hoe de situatie wordt opgelost.
14.2	Alle offertes bevatten de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon (projectleider) en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in dienst van uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift, een adequate opleiding en over minimaal twee jaar relevante, (leidinggevende of coördinerende) werkervaring.
14.3	Bij de start van de samenwerking wordt in gezamenlijkheid een Werkafsprakenboek (WAB) opgesteld. Opdrachtnemer blijft penhouder van het WAB. Wijzigingen aan het WAB zullen als agendapunt bij de kwartaaloverleggen worden voorgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

14.4	U dient uw ICT-systemen dusdanig in te richten dat de communicatie zoveel mogelijk geautomatiseerd wordt afgehandeld. Opdrachtgever is voornemens om in de toekomst gebruik te maken van iWmo; Opdrachtnemer dient mee te gaan in de ontwikkeling van dit systeem.
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

15 Rapportages en overlegstructuur

15.1	<p>Vier keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) overlegt u per mail de beveiligde managementinformatie in MS-Excel aan de contractmanager van de gemeente. Daarin neemt u in ieder geval op:</p> <ol style="list-style-type: none">I. Specificaties van het aantal geleverde en geplaatste liften conform de categorieën van het prijzenblad (bijlage D) . Hierbij dient het volgende duidelijk inzichtelijk te zijn:<ol style="list-style-type: none">a. Gegevens Wmo-cliëntb. Aantallen en doorlooptijden inmeten, leveringen en reparatiesc. Aantallen nieuw, hervestrekkingen en ingenomen per type lift, inclusief aantallen uitstaande trapliftend. Budgete. Specificaties van het aantal klachten, inclusief status en de oplossingen die zijn gebodenf. Klanttevredenheidsonderzoeken <p>De managementrapportage dient op een duidelijke manier inzage te geven of de overeengekomen KPI's gehaald zijn. De exacte vorm van de managementinformatie wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader vastgesteld.</p>
15.2	<p>Het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO; uitgevoerd door Opdrachtnemer) zal minimaal de waardering tonen op het gebied van Kwaliteit van de oplossing, Reparatie, Bereikbaarheid en Klantvriendelijkheid, alsmede een overall waardering. Het KTO zal gericht zijn op de cliënten binnen de gemeente Haarlemmermeer die in de voorliggende periode gebruik hebben gemaakt van de diensten van Opdrachtnemer. De exacte inhoud zal in gezamenlijkheid worden bepaald na opdrachtverstrekking</p>
15.3	<p>Vragen en verzoeken van Opdrachtgever voor tussenrapporten worden binnen 7 kalenderdagen kosteloos beantwoord c.q. verstrekt.</p>

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

15.4	Eén keer per kwartaal wordt een gesprek gevoerd tussen de contractmanagers van beide partijen. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende punten besproken: <ul style="list-style-type: none">I. Aangeleverde ManagementinformatieII. Prestatie IndicatorenIII. Tevredenheid PartijenIV. Nakomen overeengekomen werkafsprakenV. Signaleren en oplossen eventuele knelpunten, inclusief mogelijke verbetervoorstellenVI. FacturatieVII. Communicatie tussen de partijen Indien Opdrachtgever dit nodig acht, wordt de frequentie van overleg verhoogd met zo vaak als nodig is om de kwaliteit van dienstverlening op het vastgesteld niveau te verkrijgen
15.5	Opdrachtnemer maakt van elk overleg een verslag en zorgt er voor dat het verslag binnen 2 werkdagen in het bezit van Opdrachtgever is. Opdrachtnemer en opdrachtgever paraferen het verslag voor akkoord.
15.6	Opdrachtgever of door Opdrachtgever ingeschakelde derden kunnen periodiek aanvullend de kwaliteit van de dienstverlening en de rechtmatigheid van de uitgaven door Opdrachtnemer onderzoeken. Opdrachtnemer is gehouden hier medewerking aan te verlenen en inzage te verlenen en gegevens aan te leveren die nodig zijn voor de uitvoering van het onderzoek

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

16 Prijzen, facturatie en betaling	
16.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de wijze van factureren, zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.

17 Monitoring			
17.1	Opdrachtnemer zorgt aantoonbaar voor een deugdelijke, geautomatiseerde administratie, die de geëiste rapportages in dit Programma van Eisen borgten en de daarin verdisconteerde Prestatie Indicatoren. Op basis van deze administratie wordt adequaat en proactief gerapporteerd aan de opdrachtgever.		
17.2	De termijnen genoemd in dit Programma van Eisen zijn leidend.		
17.3	Onderstaande Prestatie Indicatoren gelden voor deze overeenkomst.		
	Prestatie Indicatoren	Normwaarde (per kwartaal)	Verificatie
	Afspraak voor passen en inmeten: - Standaard opdracht: 5 werkdagen - Spoed opdracht: volgende werkdag	95%	Managementrapportage
	Inmeten en passen bij de cliënt: - Standaard opdracht: 10 werkdagen - Spoed opdracht: volgende werkdag	95%	Managementrapportage
	Insturen van offerte trapliften buitencategorie: 10 werkdagen na passen en inmeten	95%	Managementrapportage
	Plaatsingen van Trapliften bij de cliënt: - Standaard opdracht: 25 werkdagen - Spoed opdracht: 7 werkdagen	95%	Managementrapportage
	Demontage traplift: - Afspraak binnen 5 werkdagen - Demontage binnen 10 werkdagen	95%	Managementrapportage
	Service tijden: - Standaard storingen: storing opgelost binnen 2 werkdagen na melding - Calamiteit: binnen 2 uur na melding op locatie aanwezig	95%	Managementrapportage
	Klachtenafhandeling: 15 werkdagen	95%	Managementrapportage
	Waardering Klanttevredenheidsonderzoek: Kwaliteit van de oplossing, Reparatie, Bereikbaarheid en Klantvriendelijkheid	7,5 op elk genoemd onderdeel	Klanttevredenheidsonderzoek
<p><i>Wanneer Opdrachtnemer 2 kwartalen binnen 1 jaar niet voldoet aan de hierboven gestelde kaders, dan moet Opdrachtnemer binnen twee weken een SMART verbeterplan opstellen. Dit verbeterplan wordt vervolgens door Opdrachtnemer geïmplementeerd na goedkeuring door Opdrachtgever. De eventueel hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.</i></p>			

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

KPI	Normwaarde (per kwartaal)	Verificatie
Compleetheid en correctheid van de aangeleverde facturen	100%	Steekproef door Opdrachtnemer
Tijdigheid van de aangeleverde facturen	100%	Steekproef door Opdrachtnemer
Aanleveren Managementrapportages: binnen 2 weken na afloop van het kwartaal	100%	Door contractmanager Opdrachtgever
Kwaliteit Managementinformatie: volledigheid en correctheid volgens dit Programma van Eisen	100%	Door contractmanager Opdrachtgever
Overleggen: - 1 week voor kwartaaloverleg stuurt Opdrachtnemer een voorstel agenda - 2 werkdagen na het kwartaaloverleg stuurt Opdrachtnemer de notulen	100%	Door contractmanager Opdrachtgever
<p><i>Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de hierboven gesteld kaders, dan moet Opdrachtnemer binnen twee weken een SMART verbeterplan opstellen. Dit verbeterplan wordt vervolgens door Opdrachtnemer geïmplementeerd na goedkeuring door Opdrachtgever. De eventueel hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.</i></p> <p><i>Wanneer Opdrachtnemer 2 kwartalen binnen 1 jaar niet voldoet aan de hierboven gesteld kaders, is Opdrachtgever gerechtigd een financiële sanctie ter hoogte van € 100,- per werkdag dat Opdrachtnemer in gebreke blijft op te leggen.</i></p>		
17.4	<p>Een SMART verbeterplan zoals hierboven genoemd bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Titel verbetering; II. Oorzaak; III. Gevolg (tijd/geld/kwaliteit/informatie/organisatie); IV. Maatregel (hoe wordt het niet voldoen aan de overeenkomst opgelost en binnen welke termijn); V. Preventieve maatregel (wat doet de Opdrachtnemer om het niet voldoen aan betreffende verplichting in de toekomst te voorkomen); VI. Status van het verbeterplan (openstaand of afgerond). 	

Bijlage B Programma van Eisen Aanbesteding Trapliften

18 Einde Overeenkomst	
18.1	Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, stelt Opdrachtnemer alles in het werk om te komen tot een goede overdracht van de werkzaamheden.
18.2	Na het einde van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer wel gehouden om het onderhoudscontract uit te dienen.
18.3	Alle gegevens die Opdrachtnemer met betrekking tot de overeenkomst in haar bezit heeft, worden op eerste verzoek direct aan opdrachtgever ter beschikking gesteld.