

Bijlage 8: Programma van Eisen

1.1 Algemene eisen	
Eis_1.1.1.	Op zowel de raamovereenkomst voor levering, installatie en depotbeheer, als de raamovereenkomst voor onderhoud en verwijdering zijn de Algemene inkoopvoorwaarden leveringen en diensten gemeente Middelburg van toepassing.
Eis_1.1.2.	Opdrachtnemer is gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomsten adequaat verzekerd tegen beroeps- en bedrijfsrisico's en de gevolgen van aansprakelijkheid voortvloeiende uit de wet, de af te sluiten raamovereenkomsten en het programma van eisen, conform de gestelde verzekeringseisen zoals opgenomen in het beschrijvend document.
1.2 Eisen ten aanzien van het proces van aanvraag tot verstrekking	
Eis_1.2.1.	De cliënt dient een aanvraag in bij de gemeente, dit doet de cliënt door het terugsturen van een ondertekend onderzoeksverslag/ondersteuningsplan (OP) gespreksverslag. Opvolgend stelt de medewerker van Opdrachtgever de indicatie vast. Opdrachtnemer heeft omtrent indicatiestelling geen contact met de cliënt.
Eis_1.2.2.	Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer voor een opdracht tot passen / inmeten van een traplift. Opdrachtgever geeft bij deze opdracht aan of het ofwel het passen/inmeten betreft waarbij Opdrachtnemer eerst een offerte voor akkoord aan Opdrachtgever voorlegt, ofwel een opdracht tot het passen/inmeten inclusief een (direct) akkoord voor levering en installatie van de traplift.
Eis_1.2.3.	Opdrachtgever geeft bij de opdracht tot passen, inmeten (en leveren) aan Opdrachtnemer aan welke categorie traplift van toepassing is (selectie), en/of er (zo ver bekend) bouwkundige aanpassingen benodigd zullen zijn.
Eis_1.2.4.	Opdrachtgever laat Opdrachtnemer vrij om bij een opdracht tot levering een geheel nieuwe traplift, een gebruikte traplift (herinzet) of hergebruikte onderdelen in te zetten. De prijs voor de traplift zal hier niet door wijzigen (ongeacht helemaal nieuw of met behulp van hergebruikte onderdelen).
Eis_1.2.5.	Een gebruikte traplift voldoet aan dezelfde eisen als een nieuwe traplift en ziet er visueel als nieuw (schoon, en zonder (of nauwelijks zichtbare) beschadigingen) uit.
Eis_1.2.6.	De Opdrachtnemer maakt zelf een afspraak met de cliënt voor een intake, passing en inmeting van een traplift na offerteaanvraag van Opdrachtgever. Dit vindt zoveel mogelijk plaats binnen één afspraak met de cliënt. Intake, passing, inmeting en/of selectie van de traplift en ook de terugkoppeling op de passing vindt plaats binnen 10 (tien) werkdagen nadat de offerteaanvraag door Opdrachtgever is aangevraagd.
Eis_1.2.7.	In het uitzonderlijke geval dat een traplift niet meer benodigd, en nog niet geplaatst is (bijvoorbeeld bij een tussentijds overlijden van de cliënt), kan deze kosteloos door Opdrachtgever geannuleerd worden. Dit tot een maximum van 2 kosteloze annuleringen, per gemeente, per kalenderjaar. Mochten er meer dan 2 annuleringen zijn, geldt de navolgende vergoeding: 1. Binnen dag 1-10 na Opdracht: 15% van de totale opdrachtsom 2. Tussen dag 11-20 én productie is aantoonbaar gestart: 50% van de totale opdrachtsom. Als er nog niet gestart is met de productie, geldt de vergoeding van 15% van de totale opdrachtsom.
Eis_1.2.8.	<u>Levertijd:</u>

	- De levering en plaatsing van trapliften dient uiterlijk 20 (twintig) werkdagen na opdracht tot levering (schriftelijk akkoord) van de Opdrachtgever plaats te vinden; - Als er sprake is van individuele aanpassingen en/of bouwkundige aanpassingen (anders dan kleine bouwkundige aanpassingen, genoemd onder Eis_1.3.3.), dient levering en plaatsing van de trapliften binnen uiterlijk 30 (dertig) werkdagen na opdracht plaats te vinden; - Als de genoemde levertijden niet haalbaar zijn, dient Opdrachtnemer dit schriftelijk te melden aan zowel Opdrachtgever als de cliënt. Als Opdrachtnemer de trapliften niet of niet tijdig gebruiksklaar, zonder acceptabele motivatie, conform de overeengekomen leveringstermijnen oplevert, kan Opdrachtgever, na een ingebrekestelling en toepassen van boetebeding, de trapliften bij een andere partij betrekken; - In geval van spoedleveringen poogt Opdrachtnemer de traplift binnen 10 (tien) werkdagen na opdrachtverstrekking te leveren en plaatsen. Onder spoedlevering wordt verstaan het noodzakelijk leveren van een traplift op acute medische of sociale gronden. Opdrachtgever bepaalt of de situatie spoedeisend is. Opdrachtnemer brengt voor een spoedlevering geen extra kosten in rekening.
Eis_1.2.9.	Opdrachtgever koopt de -in het kader van onderhavige opdracht- geleverde trapliften en verstrekt deze in bruikleen aan de cliënt (gebruiker). Na verwijdering van de traplift komt deze terug in eigendom van de Opdrachtnemer.
1.3 Eisen ten aanzien van levering en installatie	
Eis_1.3.1.	Als de, door Opdrachtgever aangewezen, categorie niet van toepassing blijkt te zijn, geeft Opdrachtnemer gemotiveerd aan waarom deze categorie niet van toepassing kan zijn en geeft een voorstel tot levering en installatie van een andere categorie traplift. Akkoord en besluit tot inzet van een andere traplift berust uitsluitend bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer selecteert de goedkoopst passende oplossing binnen de beschreven categorieën. Hierbij dient Opdrachtnemer te allen tijde de optimale balans tussen het individuele belang van de cliënt, de effectiviteit, de proportionaliteit en de kosten van de levering en dienstverlening in acht te nemen.
Eis_1.3.2.	De categorieën trapliften zoals beschreven in het beschrijvend document en bijlagen zijn door Opdrachtnemer afgeprijsd met een all-in tarief. In het all-in tarief voor trapliften zijn alle kosten in verband met de uitvoering van de raamovereenkomst inbegrepen, waaronder het bepaalde in het programma van eisen. Buiten de aangeboden prijzen, mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht. Het all-in tarief voor trapliften is voor alle gemeenten gelijk en o.a. inclusief: - Aanschafkosten traplift - Reiskosten - Voorrijkosten - Inmeten, montage, installatie en instructie - Benodigde accessoires - Aanpassingen die benodigd zijn om verhindering van doorgang boven en onder te voorkomen (bijvoorbeeld opklapbare rail, verticale stop) - Kleine bouwkundige aanpassingen zoals in Eis_1.3.3. beschreven. Nb. Voor passing en selectie brengt Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening bij Opdrachtgever. Ook niet in die gevallen waarbij de intake, passing en het inmeten op verschillende tijdstippen noodzakelijk blijkt te zijn of uiteindelijk niet tot een opdracht tot levering leidt.
Eis_1.3.3.	Kleine bouwkundige aanpassingen: aanpassingen die van niet-constructieve aard zijn zoals – doch niet beperkt tot;

	• Het verwijderen van uitstulpingen in de wand; • Verwijderen tragleuning, het plaatsen van de tragleuning aan de andere zijde of anderszins het realiseren van een tragleuningoplossing voor medebewoners die geen gebruik maken van de traplift; • Het verplaatsen van radiatoren; • Extra groep meterkast; • het (ver)plaatsen, of aanbrengen van wandcontactdozen voor de stroomvoorziening van de traplift; Als dit nodig is om de traplift van de benodigde netspanning te voorzien of om de rail optimaal te kunnen bevestigen. Deze noodzakelijke, niet-constructieve bouwkundige aanpassingen zijn tot en met een bedrag van € 500 exclusief btw inbegrepen in de all-in prijs van de traplift. Nb. Het bewaren van de verwijderde tragleuningen is de verantwoordelijkheid van de eigenaar/huurder van de woning. Opdrachtnemer neemt alle verpakkingsmaterialen en overig afval vrijgekomen tijdens het installeren van de traplift retour en voert het op verantwoorde en milieuvriendelijke wijze af.
Eis_1.3.4.	Bij de installatie geldt dat de montage van de rail mogelijk moet zijn op de trap of aan de wand. Verder dient bij het zichtbaar aanbrengen van bekabeling op de muur, deze bekabeling in kabelgoten geplaatst te worden. Met het oog op het herverstrekken van een traplift wordt er reeds tijdens de installatie rekening mee gehouden dat de traplift demontabel is en de montagepunten eenvoudig te herstellen zijn.
Eis_1.3.5.	Na plaatsing en installatie zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de ruimte waarin de traplift is geplaatst, bezemschoon wordt achtergelaten.
Eis_1.3.6.	Schade die ontstaat als gevolg van de plaatsing komt te allen tijde voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis_1.3.7.	Wanneer de bouwkundige aanpassingen het in Eis_1.3.3. genoemde bedrag a €500 exclusief BTW vermoedelijk zullen overstijgen, dient Opdrachtnemer hiervoor bij Opdrachtgever, voor het vervolg van het plaatsingsproces, een offerte te overleggen (kostencalculatie, programma van eisen en zo nodig situatieschets). Opdrachtgever heeft vervolgens de mogelijkheid naar aanleiding van de offerte de opdracht inclusief de bouwkundige aanpassingen aan Opdrachtnemer op te dragen, of een offerte voor de benodigde aanpassingen aan (een) derde(n) te vragen. Opdrachtnemer heeft een coördinatieverplichting naar een of meerdere door Opdrachtgever ingeschakelde derde(n), een (andere) aannemer(s). Opdrachtnemer informeert de cliënt omtrent de keuze die Opdrachtgever maakt aangaande de benodigde bouwkundige aanpassingen alvorens deze uit te voeren.
Eis_1.3.8.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de traplift en de installatie volledig voldoen aan de geldende voorschriften, normen en uitvoeringsbesluiten op het moment van overdracht en ingebruikname van de traplift. Met deze installatie garandeert de Opdrachtnemer een functionele en veilige inbedrijfstelling van de trapliftinstallatie. De trapliften dienen gedurende de technische en functionele gebruikersduur te voldoen aan alle meest recente vigerende nationale en relevante Europese regelgeving, voorschriften, uitvoeringsbesluiten en NEN – EN (81-40)/ ISO / CE / EMC normen. De traplift voldoet aan de eisen zoals bepaald in de Richtlijn machines 2006/42/EG.

1.4 (Technische) Eisen ten aanzien van het ontwerp en gebruik van de trapliften

Eis_1.4.1.	De te leveren trapliften, ter overbrugging van 1 (één) verdieping, zijn onderverdeeld in de volgende categorieën: - Categorie 1: Rechte traplift - Categorie 2: Traplift met één bocht (45 graden en meer) - Categorie 3: Traplift met twee of meer bochten (2x 45 graden en meer) Een traplift met één of meer krommingen van minder dan 45 graden behoort dus tot categorie 1. Een traplift op een wenteltrap wordt gelijkgesteld aan een traplift met twee of meer bochten en behoort tot categorie 3. Opdrachtnemer is in staat om alle hierboven genoemde trapliften te leveren voor alle voorkomende vaste trappen. Voor overige type trapliften, zogenaamde 'specials' zoals buitentrapliften, heavy duty (liften geschikt >125KG) en pandastoelen (speciaal voor kinderen) kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer óf bij een andere leverancier een offerte opvragen. Het is aan Opdrachtgever om te bepalen of er sprake is van een 'special'.
Eis_1.4.2.	Technische eisen verbonden aan de traplift: • De te leveren en plaatsen traplift dient ter overbrugging van één verdieping; • De te leveren traplift loopt in beide richtingen, zowel beneden als boven, ver genoeg door om veilig in- en uit te kunnen stappen; • Het ontwerp en de constructie van de trapliftinstallatie is zodanig dat het gebruik eenvoudig is, conform gangbare en vergelijkbare trapliftinstallaties; • Opties voor inschuifbare/ inklapbare uitloop, parkeerbocht moeten mogelijk zijn; • De indicaties op de trapliftinstallatie moeten eenduidig zijn en door de gebruiker als logisch worden ervaren; • De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen, waar nodig, in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Dit geldt ook voor de gebruikershandleiding ten behoeve van de cliënt; • De traplift heeft een noodstop; • De trapliftstoel is draaibaar en voorzien van armleuningen en een voetenplank; • De armleuningen en voetenplank zijn opklapbaar en de zitting is, óf opklapbaar, óf zo inschuifbaar dat deze in parkeerstand binnen de constructie van de trapliftstoel valt; • De voetenplank is in hoogte verstelbaar; • In bedrijf is de trapliftinstallatie geluidsarm; • Er bevinden zich geen scherpe hoeken of randen aan de trapliftinstallatie; • De trapliftstoel heeft een beveiliging tegen klemgevaar; • De traplift stopt indien de stoel op een te grote (mechanische) weerstand stuit; • De traplift heeft een rustige en schokvrije loop; • Operationeel behoudt de traplift in elke bewegingspositie een horizontaal zitvlak; • De traplift wordt afgeremd op de motor; • De trapliftstoel is kosteloos uit te rusten met een veiligheidsgordel; • De bediening voor halen en zenden van de traplift bevindt zich op de stoel en boven en onder aan de trap (inclusief noodstop); • De bediening is zowel op de linker- als de rechter leuning mogelijk en op de cliënt en diens beperkingen afgestemd;

	• De traplift is voorzien van alle andere voorkomende accessoires, opties en aanpassingen die noodzakelijk zijn voor een veilig en functioneel gebruik door de cliënt; • Het belastbaar gewicht van de in functie zijnde liftstoel moet in ieder geval tot 125 KG bedragen; • Elektrische voeding van acculader 230 Volt; • De elektrische voeding van de trapliftinstallatie vindt plaats door middel van (een) in de trapliftstoel geplaatste en verwisselbare 'droge' accu(s) zodat ook bij tijdelijke stroomuitval de traplift blijft functioneren.
Eis_1.4.3.	Alle originele onderdelen, of gelijkwaardige alternatieven, moeten tot tien (10) jaar na levering van de traplift kunnen worden nageleverd. 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 en functionele levensduur te kunnen waarborgen. 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 de Opdrachtnemer verhaald kunnen worden.
Eis_1.4.4.	Opdrachtnemer aanvaardt de volledige productaansprakelijkheid voor de door Opdrachtnemer geleverde trapliften inclusief opties en/of individuele aanpassingen.
1.5 Eisen ten aanzien van klantcontact en kwaliteit	
Eis_1.5.1.	Opdrachtnemer zorgt voor een goede kwaliteit van dienstverlening door: - het afstemmen van dienstverlening op de persoonlijke situatie van de cliënt; - er op toe te zien dat door hem ingeschakeld personeel tijdens hun werkzaamheden in het kader van de dienstverlening handelt in overeenstemming met de te hanteren professionele standaarden;
Eis_1.5.2.	Het in te zetten personeel door Opdrachtnemer, dat op locatie van de cliënt komt: - kan zich te allen tijde legitimeren en aantonen, dat hij/zij werkzaam is voor de Opdrachtnemer; - staat de cliënt en Opdrachtgever in de Nederlandse taal te woord; - is vakbekwaam, bevoegd om het werk uit te voeren en klantvriendelijk; - beschikt over een VOG, niet ouder dan 3 jaar (gerekend van het moment van afgeven door Dienst Justis), van toepassing op de betreffende werkzaamheden. (Opdrachtnemer dient te zorgen dat de VOG van zijn medewerkers tijdig vernieuwd wordt en deze op verzoek van Opdrachtgever te allen tijde te kunnen overleggen).
Eis_1.5.3.	Opdrachtnemer zorgt bij levering van de traplift dat er een mondelinge gebruikersinstructie wordt gegeven aan de cliënt en het gebruik van de traplift met de cliënt wordt geoefend. Ook informeert Opdrachtnemer de cliënt mondeling én schriftelijk over: - Toelichting op responsetijden ingeval van storing, de garantie en het onderhoud. - Toelichting op de klachtenprocedure van Opdrachtnemer.
Eis_1.5.4.	De traplift wordt voorzien van een sticker met daarop een telefoonnummer, alarmnummer en e-mailadres voor melden van storingen van Opdrachtnemer. De sticker is goed leesbaar en is aangebracht op een voor de cliënt goed afleesbare plek.
Eis_1.5.5.	De bruikleenovereenkomst is een overeenkomst tussen Opdrachtgever en de cliënt. De bruikleenovereenkomst voor cliënt wordt door Opdrachtgever opgesteld. Na levering en installatie laat de Opdrachtnemer de cliënt in tweevoud een bruikleenovereenkomst ondertekenen. De

	Opdrachtnemer laat één exemplaar bij de cliënt achter. Na installatie van de traplift en de instructie aan de cliënt stuurt Opdrachtnemer het andere exemplaar van de bruikleenovereenkomst samen met het leveringsbewijs naar Opdrachtgever.
Eis_1.5.6.	Opdrachtnemer heeft 5 (vijf) werkdagen na levering en installatie van de traplift telefonisch contact met de cliënt om te checken of de traplift naar tevredenheid functioneert. Indien nodig wordt kosteloos een aanvullende instructie gegeven.
Eis_1.5.7.	Het all-in tarief van trapliften én het jaarlijks onderhoud omvat evengoed ook het telefonisch beantwoorden van vragen of het beantwoorden van vragen middels een huisbezoek bij de cliënt. Zo is het mogelijk dat een cliënt opnieuw een toelichting nodig heeft op de werking van de traplift. Ook 'gebruikersfouten' van cliënten maken onderdeel uit van het all-in tarief en het jaarlijks onderhoud. Wanneer het de veiligheid ten goede komt zal een Opdrachtnemer een cliënt naar aanleiding van een vraag of gebruikersfout altijd bezoeken in plaats van telefonisch te woord staan.
Eis_1.5.8.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling. Middels het toepassen van een klachtenregeling garandeert Opdrachtnemer een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten (inclusief termijnen). De klachtenregeling voldoet aan de volgende minimumeisen: - Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden worden geregistreerd; - Een centraal meldpunt waar klachten door zowel de cliënt als Opdrachtgever kunnen worden gedeponereerd. - Dit klachtenmeldpunt is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08:00 – 18:00 uur tegen lokaal tarief; - Het klachtenmeldpunt ontvangt tevens klachten die per e-mail of een online klachtenformulier kenbaar worden gemaakt op een daarvoor bestemd e-mail adres; - Zowel het telefoonnummer, het e-mailadres als de gehele klachtenregeling zijn voor de cliënt direct voorhanden en derhalve is het voor de cliënt duidelijk op welke wijze en waar hij/zij een klacht in kan dienen; - Opdrachtnemer bevestigt de cliënt of Opdrachtgever per ommegaande de ontvangst van de klacht; - Opdrachtnemer informeert de cliënt of Opdrachtgever uiterlijk 2 (twee) werkdagen na ontvangst van de klacht over de termijn en de wijze waarop men verwacht de klacht adequaat op te lossen; - Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor; - De aangeklaagde persoon mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt; - Afhankelijk van de soort en ernst van de klacht wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 15 werkdagen, volledig afgehandeld; - Klachten worden minimaal per kwartaal aan de Opdrachtgever gerapporteerd, zie tevens de managementrapportage.
Eis_1.5.9.	Opdrachtnemer wordt aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) draagt Opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de cliënten. Deze gegevens worden niet overgedragen aan derden en worden niet aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de onderhavige opdracht. De cliënt heeft inzage en Opdrachtnemer past zo nodig de gegevens op verzoek van de cliënt aan wanneer deze onjuistheden bevat.

	Indien Opdrachtnemer derde partijen inschakelt die namens zijn organisatie of in zijn opdracht persoonsgegevens verwerken, dan dient Opdrachtnemer er op toe te zien dat deze partij afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van deze verordening voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkene zijn gewaarborgd.
Eis_1.5.10.	Opdrachtnemer voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit. Jaarlijks (binnen 2 weken na afronding van het onderzoek) ontvangt Opdrachtgever de resultaten van dit onderzoek digitaal op het e-mailadres van de contactpersoon van Opdrachtgever. Zie tevens Eis_1.8.3.
1.6 Eisen ten aanzien van onderhoud, garantie en verwijdering	
Eis_1.6.1.	Inzake het onderhoud en verwijdering sluit Opdrachtgever een separate raamovereenkomst voor onderhoud en verwijdering met de Opdrachtnemer af voor de technische en functionele levensduur van de geleverde en geïnstalleerde trapliften.
Eis_1.6.2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledige onderhoud van de in het kader van onderhavige opdracht geleverde liften. De onderhoudsverplichting vangt per individuele traplift aan vanaf het moment van gebruiksklare oplevering en loopt tot de verwijdering van de traplift. Met betrekking tot het huidige uitstaande bestand van trapliften per ingangsdatum van het nieuwe contract dd. 01-10-2022 zal de leverancier welke de traplift destijds heeft geleverd zorg blijven dragen voor het onderhoud, service en verwijdering van deze trapliften.
Eis_1.6.3.	De garantietermijn per traplift bedraagt 2 jaar ingaande op de datum dat de traplift gebruiksklaar is opgeleverd (ontvangstdatum getekende bruikleenovereenkomst en leveringsbewijs). Gedurende de garantietermijn kunnen geen kosten voor onderhoud of reparatie in rekening worden gebracht, ongeacht of het een volledig nieuw geproduceerde traplift is of een traplift waarbij onderdelen/ halffabricaten/ volledig zijn en/of is hergebruikt. Een hergebruikte traplift wordt dus ook voor de garantie als nieuwe traplift beschouwd. All-in onderhoud van de eerste 2 (twee) jaar na ingebruikname is onderdeel van de garantie behorende bij de all-in aanschaf. Aansluitend is het all-in onderhoudstarief genoemd in het prijzenblad van toepassing. Een maand voor aflopen van de garantietermijn dient Opdrachtnemer een inspectie uit te voeren en eventuele geconstateerde zaken binnen de garantietermijn uit te voeren.
Eis_1.6.4.	Opdrachtnemer garandeert bij de gebruiksklare levering van een traplift een levensduur van tenminste tien (10) jaar. Ongeacht er een nieuwe of een traplift met (her)gebruikte onderdelen is geleverd. Opdrachtnemer garandeert gedurende de levensduur een goede werking van de traplift en alle bijbehorende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis_1.6.5.	Opdrachtnemer heeft een eigen servicedienst met voor de aard van het werk technisch gekwalificeerd personeel.
Eis_1.6.6.	<u>Preventief onderhoud:</u> Preventief onderhoud en keuring behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verplicht zich tot een zodanig (preventief) onderhoud dat een optimale technische en functionele staat en betrouwbaarheid van de door hem geleverde trapliften te allen tijde is gegarandeerd. De traplift wordt één keer per jaar onderworpen aan een wettelijk verplichte inspectie en preventief onderhoud. Opdrachtnemer keurt jaarlijks of de traplift nog voldoet aan de veiligheids- en gebruikerseisen en legt dit vast. Gelijktijdig wordt ook het regulier onderhoud uitgevoerd.

	• Opdrachtnemer maakt 14 (veertien) kalenderdagen voor de uitvoeringsdatum een afspraak met de cliënt; • Opdrachtnemer mag het regulier onderhoud alleen combineren met het verhelpen van een storing als het laatste regulier onderhoud en de keuring langer dan 9 (negen) maanden geleden heeft plaatsgevonden; • Na uitvoering van het regulier onderhoud wordt de traplift voorzien van een sticker waarop de datum van het regulier onderhoud en de keuring staat aangegeven; • Opdrachtnemer vervult een signaalfunctie en meldt aan Opdrachtgever als blijkt dat een traplift onderhevig is aan buitenproportionele slijtage of oneigenlijk en onveilig gebruik. Het preventieve onderhoud wordt zo veel mogelijk in één sessie afgehandeld.
Eis_1.6.7.	<u>Correctief onderhoud:</u> Correctief (storing) onderhoud behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. In het geval van een storing dan dient Opdrachtnemer deze snel en adequaat op te lossen waarbij recht gedaan wordt aan de urgentie van de situatie. Correctieve onderhoudsbeurten in geval van een reguliere storingsmelding: Opdrachtnemer is 7 dagen in de week, tussen 8:00 en 18:00 uur, verantwoordelijk voor het oplossen van reguliere storingsmeldingen. 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. Indien de trapliftinstallatie niet ter plekke kan worden gerepareerd, zal de Opdrachtnemer per direct zorg dragen voor adequate vervanging van te repareren onderdelen gedurende de reparatieperiode. Correctieve onderhoudsbeurt in geval van een calamiteit: De Opdrachtnemer is 7 dagen in de week, 24 uur per dag, verantwoordelijk voor het oplossen van calamiteiten. In geval van een calamiteit is de Opdrachtnemer binnen maximaal 2 uur ter plaatse. Onder een calamiteit wordt in ieder geval verstaan: een situatie waarin een eindgebruiker vast zit op een lift of dat de lift vast zit zonder dat eindgebruiker nog noodzakelijk gebruik kan maken van de lift. Onder noodzakelijk gebruik valt in ieder geval: een situatie waarbij er voor de gebruiker een probleem gaat ontstaan in de eerste levensbehoefte (slapen, drinken, eten, medicijngebruik, toiletbezoek). Indien de trapliftinstallatie niet ter plekke kan worden gerepareerd, zal de Opdrachtnemer per direct zorg dragen voor adequate vervanging van te repareren onderdelen gedurende de reparatieperiode. De Opdrachtnemer beschikt over voldoende materialen en onderdelen om de storing snel en adequaat te verhelpen. Om storingen te kunnen melden stelt de Opdrachtnemer een centraal telefoonnummer ter beschikking waarbij bereikbaarheid 24/7 geborgd is. De cliënt krijgt rechtstreeks contact met een medewerker van de storingsdienst. Er wordt niet doorgeschakeld naar een antwoordapparaat of callcenter. Dit dient een regulier telefoonnummer te zijn en geen telefoonnummer waar extra kosten voor in rekening worden gebracht (lokaal tarief).
Eis_1.6.8.	Opdrachtnemer documenteert het onderhoud en reparaties per traplift in een digitaal logboek. Dit logboek kan ingezien worden door Opdrachtgever. Het volgende wordt bijgehouden in het logboek: - Uniek gebruikersnummer; - Naam van de cliënt;

	- Datum van het All-in onderhoud waaronder regulier onderhoud, keuringen en (reparaties volgende uit) storingen; - Cliëntcontact en bijzonderheden; - Bouwjaar, soort traplift, artikelnummer, serienummer, aanschafwaarde, aanwezige opties en aanpassingen en eventueel bouwkundige aanpassingen; - Datum van plaatsing. Opdrachtnemer stelt deze gegevens onverwijld op eerste verzoek van Opdrachtgever beschikbaar.
Eis_1.6.9.	<u>Verwijdering van trapliften:</u> Elke traplift die tijdens de duur van de raamovereenkomst voor levering, installatie en depotbeheer is geleverd door Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos te worden verwijderd, ook na beëindiging van de looptijd van de raamovereenkomst voor levering, installatie en depotbeheer. Indien een bruikleenovereenkomst wordt beëindigd wordt dit door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer gemeld waarmee tegelijkertijd opdracht tot verwijdering van de betreffende traplift wordt gegeven of omzetting van de bruikleenovereenkomst op de achtergebleven persoon in de woning. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de opdracht tot verwijdering van de Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer een afspraak met de inwoner (of contactpersoon) voor de demontage van de aanwezige traplift. De traplift wordt door de Opdrachtnemer binnen twee weken na opdracht tot verwijdering (tenzij anders is overeengekomen) hiertoe verwijderd. Datum en tijdstip van verwijderen worden met de cliënt of diens zaakwaarnemer overeengekomen. De Opdrachtnemer meldt aan de Opdrachtgever dat de traplift verwijderd is. Bij overschrijding van de voorgeschreven termijn kan de Opdrachtgever een derde inschakelen voor het verwijderen van de traplift en het herstel van de trapsituatie. De hiermee gepaard gaande kosten kunnen bij Opdrachtnemer worden teruggevorderd, dan wel direct worden verrekend met aanspraken van Opdrachtnemer uit hoofde van deze opdracht.
Eis_1.6.10.	Bij het verwijderen van een traplift draagt de Opdrachtnemer zorg voor: - Het zorgvuldig verwijderen van de traplift en de trap en directe omgeving direct terugbrengen in de oude staat (met uitzondering van de trapbekleding); - Het afvoeren van de trapliftinstallatie en bijbehorend afval; - Het terugplaatsen van een trapleuning of een traphek (indien van toepassing en nog aanwezig in de woning); - Het verwijderen van schroeven en bouten; - Het verwijderen van de stroomvoorziening (indien van toepassing); - Het netjes en vakkundig dichten van gaten in muren en traptreden; - Het bezemschoon achterlaten van de locatie; - Het in depot nemen van traplift geschikt voor herinzet of voor hergebruik geschikte liftonderdelen.

	Opdrachtnemer draagt zorg voor het (milieuvriendelijk) afvoeren van de gedemonteerde traplift en bijbehorende goederen.
Eis_1.6.11.	De te voorkomen schade welke geen logisch gevolg is van het verwijderen en afvoeren van de traplift door de Opdrachtnemer komt te allen tijde voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis_1.6.12.	Na het verwijderen, afvoeren en het herstellen van de trapsituatie verwerft de Opdrachtnemer het eigendomsrecht van de lift.
Eis_1.6.13.	De onderhoudsverplichting en individuele onderhoudsovereenkomst (per individuele traplift) vangt aan vanaf het moment van gebruiksklare oplevering en eindigt bij verwijdering van de traplift.
Eis_1.6.14.	Opdrachtnemer heeft een landelijk depot waar hij verwijderde trapliften, die in aanmerking komen voor herinzet, tijdelijk opslaat.
Eis_1.6.15.	Opdrachtnemer verwijdert o.v.v. Opdrachtgever tevens trapliften die door een derde zijn geleverd en geïnstalleerd en/of niet zijn geleverd binnen de looptijd van deze raamovereenkomst. Opdrachtnemer geeft daar op het prijzenblad een separaat tarief voor op. Het verwijderen en afvoeren geschiedt conform de eisen ten aanzien van verwijdering zoals gesteld in dit Programma van Eisen behoudens hetgeen over depotvorming is beschreven. Opdrachtgever heeft gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de mogelijkheid om bij Opdrachtnemer tegen het geoffreerde tarief een dergelijke traplift te laten verwijderen, maar is hiertoe niet verplicht.
1.7 Eisen ten aanzien van facturatie	
Eis_1.7.1.	Opdrachtnemer is gehouden Opdrachtgever binnen 14 kalenderdagen na (her)plaatsing van een traplift een factuur te doen toekomen ten behoeve van de levering en installatie van de traplift. In deze factuur dienen onderstaande gegevens te worden vermeld: • Naam gemeente; • NAW gegevens cliënt; • Klantnummer; • Datum gebruiksklare oplevering; • Ingangsdatum bruikleenovereenkomst; • Gegevens traplift; • Categorie traplift; • Nieuw / herinzet / herinzet onderdelen (gespecificeerd). • Geleverde opties, aanpassingen en accessoires; • Gerealiseerde Bouwkundige Aanpassingen; • Kosten Bouwkundige Aanpassingen die niet onder de All-in Aanschafprijs vallen; • Prijs exclusief BTW; • Bedrag BTW; • Prijs inclusief BTW; • Nummer overeenkomst: zie raamovereenkomst; • Datum levering.
Eis_1.7.2.	Opdrachtnemer is gehouden Opdrachtgever maximaal 1 x per maand een verzamelfactuur te doen toekomen ten behoeve van het uitgevoerde onderhoud. In deze verzamelfactuur komen alle trapliften terug waarvan in de voorafgaande maand daadwerkelijk de jaarlijkse onderhoudsbeurt is uitgevoerd. Het onderhoudstarief kan per traplift slecht eenmaal per kalenderjaar in rekening worden gebracht. In deze verzamelfactuur dienen onderstaande gegevens te worden vermeld:

	• Naam gemeente; • NAW gegevens cliënt; • Klantnummer; • Gegevens traplift; • Datum van installatie traplift; • Datum uitvoering werkzaamheden / onderhoud; • Omschrijving werkzaamheden (reparatie en/ of onderhoud); • Prijs onderhoud (all-in onderhoudstarief). • Prijs exclusief BTW; • Bedrag BTW; • Prijs inclusief BTW; • Nummer overeenkomst: zie raamovereenkomst. I.r.t. Eis_1.7.4. zal de facturatie met invoering van iWmo t.a.v. onderhoud aangepast worden naar het elektronisch berichtenverkeer.
Eis_1.7.3.	Facturen voor gemeente Vlissingen dienen digitaal te worden gestuurd naar: gemeente@vlissingen.nl met als onderwerp 'factuur' Facturen voor gemeente Middelburg dienen digitaal te worden gestuurd aan: crediteurenadministratie@middelburg.nl
Eis_1.7.4.	Opdrachtnemer conformeert zich om facturatie via elektronisch berichtenverkeer (iWMO) mogelijk te maken, wanneer Opdrachtgever hiertoe opdracht geeft. iWmo zal worden geïmplementeerd wanneer de landelijke standaard gereed is. De administratie dient dan te worden uitgevoerd conform de landelijke standaarden (iStandaarden). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij na implementatie van het landelijke iWmo systeem, zal streven naar De Groene Vink. Zolang het elektronische berichtenverkeer iWmo niet operationeel is zal met Opdrachtnemer een tijdelijk werkproces worden ingericht. Waarbij gegevens van klanten beveiligd gemaild dienen te worden en/of gedeeld worden binnen een beveiligd portaal. Opdrachtnemer kan ten aanzien van het beveiligd e-mailen, het beveiligd delen van klantgegevens via een portaal of de implementatie /facturatie van iWmo geen extra kosten in rekening brengen.
1.8 Eisen ten aanzien van contractbeheer en contractmanagement	
Eis_1.8.1.	<u>Managementinformatie - rapportage:</u> Opdrachtnemer levert binnen twee weken na afloop van ieder kwartaal een kwartaalrapportage aan Opdrachtgever. De kwartaalrapportage bevat in ieder geval informatie per onderwerp: a) Levertijden en afwijkingen op SLA; b) Specificatie van de geplaatste en verwijderde trapliften; - Een totaaloverzicht van uitstaande trapliften onder vermelding van cliëntgegevens en onderstaande specifieke trapliftgegevens; - Een kwartaaloverzicht en specificatie van geleverde trapliften: * Categorie traplift en montage aan de muur- of spijzijde; * nieuw of herverstreking (of herverstrekte onderdelen); * prijs.

	- Een kwartaaloverzicht van verwijderde trapliften met daarbij de totale gebruikersduur vermeld; c) Het aantal trapliften in onderhoud naar specificatie van categorie onderhoud; - Een totaaloverzicht van trapliften in onderhoud incl. geplande en uitgevoerde service/onderhoudsbeurten en de daarmee gepaard gaande kosten gespecificeerd; - Een kwartaaloverzicht van uitgevoerde service/onderhoudsbeurten; - Een kwartaaloverzicht van storingsmeldingen en calamiteiten; d) Klachtenoverzicht en verslag van de afhandeling; - Het aantal ingediende klachten; - De inhoud van de klachten; - De oplossing van de klachten; - De termijn waarbinnen de klachten zijn opgelost. De kwartaalrapportage van het vierde kwartaal bevat eveneens een totaal jaaroverzicht.
Eis_1.8.2.	<u>Voortgangsgesprekken:</u> De Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen minimaal één keer per jaar een voortgangsbespreking houden. Deze gesprekken worden gevoerd tussen de contractmanager van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is ten aanzien van de voortgangsgesprekken verantwoordelijk voor: - De vaste contactpersoon die op de hoogte is van de raamovereenkomsten, de dagelijkse praktijk, de afname en klachtenafhandeling; - Indien zich wisselingen ten aanzien van het accountmanagement voordoen, dan stelt Opdrachtnemer, Opdrachtgever hiervan direct op de hoogte en stelt de nieuwe contactpersoon voor; - Het informeren van Opdrachtgever van ontwikkelingen en innovatie ten aanzien van de dienstverlening en processen, technische ontwikkelingen, de organisatie van Opdrachtnemer of anderszins wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de raamovereenkomsten; - Het opstellen van een gespreksverslag en Opdrachtnemer stuurt deze binnen 5 werkdagen naar het e-mailadres van de contactpersoon van Opdrachtgever.
Eis_1.8.3.	<u>Klanttevredenheidsonderzoek:</u> Zie tevens Eis_1.5.10 - Opdrachtnemer voert jaarlijks een representatief klanttevredenheidsonderzoek uit. - In het onderzoek dienen minimaal de volgende onderwerpen getoetst te worden: Tevredenheid cliënt omtrent: - o Gebruikersinstructie - o Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren - o Kwaliteit onderhoud /reparatie en responstijden na melding schade en/of reparatie - o Service en dienstverlening in algemene zin - o Bejegening door personeel van Opdrachtnemer - o Tevredenheid over de traplift - o Tevredenheid over de levertijd van de traplift. - Binnen 2 weken na afronding van het onderzoek levert Opdrachtnemer de resultaten van het onderzoek aan. Deze worden digitaal toegestuurd naar het e-mailadres van de contactpersoon van Opdrachtgever.