

Bijlage 2 Programma van eisen

Algemeen beschrijving opdracht	
1. Eis	De trapliften zijn afgestemd op de voor de specifieke trapsituatie best passende oplossing en gebaseerd op de 'goedkoopst adequate voorziening' conform de eisen zoals genoemd in technische specificaties.
2. Eis	Opdrachtnemer levert her te verstrekken of nieuwe trapliften na opdracht uit het standaardpakket conform de gestelde functionele eisen op basis van koop.
3. Eis	Een her te verstrekken traplift is te beschouwen als nieuw in de zin van deze raamovereenkomst; 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.
4. Eis	Het standaard pakket bestaat uit de volgende type trapliften: <ul style="list-style-type: none"> - Traplift recht - Traplift recht met uitloop - Traplift spilzijde - Traplift met 1 bocht - Traplift met 2 bochten - Traplift met 3 bochten
5. Eis	In het geval een onder dit programma van eisen geplaatste traplift uit een woning verwijderd moet worden, gaat op de datum van verwijdering het juridisch eigendom van de traplift over op de opdrachtnemer. 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).
Technische specificaties	
6. Eis	De traplift is voorzien van een voldoende stroeve stoel, welke draaibaar is, (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.
7. Eis	De traplift in zijn geheel dient te zijn voorzien van klembeveiliging waardoor elke vorm van klemgevaar wordt vermeden. En welke voldoet aan de voorgeschreven Europese wet- en regelgeving
8. Eis	De traplift wordt uitgerust met een veiligheidsgordel die eenhandig te bedienen is.
9. Eis	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. De trapliften zijn vanaf boven en vanaf beneden snoerloos te bedienen.
10. Eis	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.
11. Eis	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.
12. Eis	De traplift beschikt over een minimaal draagvermogen van 125 kilogram.
13. Eis	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.
14. Eis	De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen zijn zichtbaar op de trapliften en in de Nederlandse taal opgesteld.
15. Eis	De trapliften worden door de opdrachtnemer voorzien van een uniek en gemakkelijk leesbaar identificatienummer.
16. Eis	Opdrachtnemer voorziet de traplift van een sticker met de naam van het bedrijf en het telefoonnummer voor het melden van storingen en reparaties.
Eisen plaatsing liften	
17. Eis	Bij de installatie van de trapliften mag de verkeersruimte om en op de trap niet of zo weinig mogelijk worden belemmerd (de lift mag bijvoorbeeld het openen en sluiten van deuren niet belemmeren).
18. Eis	Opdrachtnemer verricht de volgende taken, met uitzondering van de in Eis 21 omschreven situatie, bij het plaatsen en opleveren van een traplift: <ul style="list-style-type: none"> a. Opdrachtnemer neemt binnen 14 kalenderdagen contact op met een cliënt om nadere afspraken te maken. Deze termijn begint nadat de opdracht daartoe digitaal door de opdrachtgever is verzonden. b. Opdrachtnemer plaatst de traplift binnen 28 werkdagen c. Opdrachtnemer maakt met de cliënt een afspraak voor de plaatsing en zorgt dat de plaatsing uitgevoerd wordt op de afgesproken datum en het afgesproken tijdstip, doch uiterlijk binnen 28 kalenderdagen nadat de opdracht daartoe digitaal door de opdrachtgever is verzonden (als bedoeld in Eis 18 a). d. Overschrijding van de levertijd meldt opdrachtnemer direct schriftelijk aan opdrachtgever en de betrokken cliënt. Hierbij vermeldt de opdrachtnemer de reden en de verwachte leverings- en plaatsingsdatum. e. Na plaatsing van de traplift laat opdrachtnemer de cliënt een bruikleenovereenkomst tekenen en meldt opdrachtnemer de plaatsing gereed door middel van het sturen van de factuur aan opdrachtgever. f. Opdrachtnemer laat de locatie achter zoals aangetroffen en neemt het verpakkingsmateriaal mee.

	<p>g. Indien van toepassing dopt opdrachtnemer bij het verwijderen van de trapleuning (welke inclusief trapdragers wordt achtergelaten bij de cliënt) de draadeinden af.</p> <p>h. Opdrachtnemer geeft instructie aan de cliënt over het gebruik van de traplift en opdrachtnemer stelt de cliënt in staat om, in aanwezigheid van de medewerker, te oefenen in het zelfstandig gebruiken van de traplift. Voor vertrek is de cliënt volledig in staat de traplift veilig en zelfstandig te bedienen en weet hij/zij wat te doen bij calamiteiten.</p> <p>i. Opdrachtnemer overhandigt de cliënt een Nederlandstalige gebruikershandleiding en verdere relevante informatie en licht de inhoud hiervan toe.</p> <p>j. Opdrachtnemer informeert de cliënt over het telefoonnummer voor het melden van storingen en reparaties, de afgesproken storingsprocedure en de responstijden.</p> <p>k. Opdrachtnemer verhelpt eventuele problemen omtrent de traplift en geeft zo nodig aanvullende instructies.</p>
Bouwkundige werkzaamheden/stroomvoorziening	
19. Eis	<p>Voor noodzakelijke bouwkundige werkzaamheden > €500 stuurt opdrachtnemer een gespecificeerde offerte aan opdrachtgever, waarin opdrachtnemer de totale kosten als volgt vermeldt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uitvoerende aannemer; 2. Uiteenzetting van de werkzaamheden; 3. Prijs per product; 4. Totale arbeid (uurtarief en aantal uren); 5. Voorrijdkosten; 6. Montagekosten; 7. Verwachte levertijd.
20. Eis	<p>Het staat opdrachtnemer vrij om bouwkundige werkzaamheden door derden uit te laten voeren. Deze derden werken onder toezicht en verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, conform de bepalingen uit de raamovereenkomst.</p>
21. Eis	<p>Elk bouwkundig onderhoud aan een huurwoning wordt altijd gemeld bij de opdrachtgever, zodat de woningcoöperatie geïnformeerd kan worden.</p>
Garantie	
Aanvullend op de AIV geldt het volgende:	
22. Eis	<p>Opdrachtnemer garandeert een omruilgarantie van 3 maanden na gebruiksklare oplevering als blijkt dat de geleverde traplift niet veilig kan worden gebruikt.</p>
23. Eis	<p>De opdrachtnemer geeft voor een periode van minimaal 2 jaar, direct na de gebruiksklare oplevering, garantie op de nieuwe of her verstrekte traplift. Onder de garantie vallen alle kosten zoals genoemd in het prijzenblad.</p>
24. Eis	<p>Indien de opdrachtnemer van mening is dat de garantie vervalt als gevolg van onoordeelkundig gebruik of het moedwillig defect maken van de traplift door de cliënt, meldt opdrachtnemer dit direct bij opdrachtgever.</p>

Onderhoud, storingen, reparaties en 24-uurservice

25. Eis	De opdrachtnemer garandeert een minimale inzetbaarheid van een her te verstrekken of nieuwe traplift van 15 jaar.
26. Eis	Voor elke her verstrekte 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 en 24 uurservice).
27. Eis	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.
28. Eis	Een all-in en standaard onderhoudscontract eindigt binnen 1 maand na opdracht tot inname van de traplift.
29. Eis	Opdrachtnemer meldt tenminste 1 week van tevoren het voornemen voor het verrichten van preventief onderhoud aan de cliënt en maakt daarvoor een afspraak.
30. Eis	Indien bij het verhelpen van een storing of reparatie binnen 3 maanden een preventieve onderhoudsbeurt staat gepland, is het toegestaan het preventief onderhoud tegelijkertijd met de storing/reparatie te verrichten.
31. Eis	Storingen/reparaties vinden binnen maximaal 24 uur plaats. Bij storingen die niet binnen 24 uur verholpen kunnen worden, verzorgt opdrachtnemer een adequate noodoplossing.
32. Eis	Tot tenminste 10 jaar na levering van de traplift kan de opdrachtnemer onderdelen en accessoires naleveren en installeren.
33. Eis	Opdrachtnemer beschikt op de ingangsdatum van de raamovereenkomst over een 24 uur per dag 7 dagen per week bemande helpdesk waarop een storing/reparatie kan worden gemeld door de cliënt. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle cliënten bekend zijn met het telefoonnummer en de mogelijkheid storingen te melden.
34. Eis	In geval van een calamiteit voert opdrachtnemer reparaties uit binnen 2 uur na melding. Mocht dit niet haalbaar zijn dan wordt door de opdrachtnemer voor een adequate noodoplossing gezorgd. Onder calamiteit wordt verstaan een situatie die 'potentieel' levensbedreigend is of een situatie waarin niet meer in de eerste levensbehoefte zoals eten, drinken, slapen en toiletteren kan worden voorzien.
35. Eis	Bij sprake van onjuist gebruik van de traplift door de cliënt meldt opdrachtnemer dit binnen 2 werkdagen schriftelijk aan opdrachtgever die

	vervolgens de situatie beoordeelt en nadere actie onderneemt richting de cliënt.
Verwijderen traplift	
36 Eis	<p>Opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaande procedure voor het verwijderen van trapliften:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Opdrachtgever geeft de opdracht tot het verwijderen van een traplift uit een woning van een cliënt. b. Opdrachtnemer verwijdert de traplift zorgvuldig uit de betreffende woning, ongeacht of dit een merkvreemde traplift is of niet en brengt de woning in de oude staat terug, met uitzondering van bouwkundige herstelwerkzaamheden. c. Opdrachtnemer verwijdert bouten, schroeven etc., herstelt de gaten in de muren of trap netjes, neemt al het afval mee en laat de locatie waar de traplift is verwijderd stofzuig schoon achter. d. Voor de werkzaamheden genoemd in Eis 38 a, b en c brengt opdrachtnemer voor de zelf geplaatste trapliften geen kosten in rekening.
Personeel	
37. Eis	Alle personen die opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht uiten geen waardeoordeel over de trapliften en doen geen toezeggingen aan de Wmo cliënten. Zij adviseren en ondersteunen de Wmo cliënten onpartijdig op basis van het indicatieadvies van de opdrachtgever. Alle medewerkers die bij de Wmo cliënten thuis komen, dragen bedrijfskleding, legitimeren zich en tonen aan dat zij werken namens opdrachtnemer. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de Wmo cliënten te helpen. Alle in te zetten medewerkers beschikken over een adequate opleiding, die door middel van periodieke cursussen etc. op peil wordt gehouden.
38. Eis	Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring omtrent het gedrag van alle eigen medewerkers of die van hulppersonen van Opdrachtnemer die bij de Wmo cliënten thuis komen. Deze dienen voor aanvang van de werkzaamheden te worden overgelegd aan opdrachtgever.
Privacy en klachten	
39. Eis	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.
40. Eis	<p>Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling beschikbaar waarin tenminste het onderstaande staat beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wijze van registeren, om in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de cliënt in gevaar brengt) deze trapliften onmiddellijk terug te halen en te vervangen zijn. - bevestiging ontvangst klacht en terugrapportage aan klager

	<ul style="list-style-type: none"> - wijze van afhandelen - maximale termijnen van afhandeling klacht (maximaal 10 werkdagen)
41. Eis	Opdrachtnemer overlegt op eerste verzoek van opdrachtgever kosteloos een schriftelijk oordeel van een accountant of een gelijkwaardige deskundige over de verwerking van informatie en de genomen maatregelen ter beveiliging van informatie.
42. Eis	Opdrachtnemer verleent op verzoek zo nodig toegang tot en inzage in alle gegevens die een accountant naar zijn of haar oordeel nodig heeft.
Overleg, communicatie en managementrapportage	
43. Eis	De offerte van opdrachtnemer bevat de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon (projectleider) en diens plaatsvervanger. Deze personen dienen te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift, een adequate opleiding en over relevante (leidinggevende) werkervaring.
44. Eis	Eén keer per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen de contactpersoon van de opdrachtnemer en de contractmanager van opdrachtgever.
45. Eis	Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever in ieder geval elke kwartaal managementinformatie. Deze rapportage bevat in ieder geval de volgende onderdelen: gegevens over het type (zoals beschreven in eis 4), het aantal geleverde en uitstaande trapliften, aantal uitgevoerde passing en metingen, hergebruikte materialen en producten, nieuwe trapliften, data verrichten van reparatie, data oplossen van storingen, data onderhoudsbeurten, reactietermijnen, leveringstermijnen inclusief redenen van overschrijding, aantal innames, klachten inclusief termijn van afhandeling en resultaat.
46. Eis	Opdrachtnemer stemt de aan te leveren managementinformatie af op de wensen van opdrachtgever die te allen tijde gerechtigd zijn de aard en de wijze van de aan te leveren managementinformatie aan te passen, indien de situatie naar hun mening daarom vraagt. Alle (management)informatie wordt kosteloos aangeleverd.
Prijzen, facturatie en betaling	
47. Eis	Voor de geleverde en geplaatste trapliften geldt dat opdrachtnemer factureert middels 1 factuur per traplift. Facturatie van de geplaatste traplift vindt na oplevering en uiterlijk binnen 5 werkdagen plaats. De factuur wordt digitaal aangeleverd aan opdrachtgever, met per 1 januari 2019 gebruikmaking van het landelijk format Wmo factuur. De kolommen in dit voorbeeld zijn verplicht. De definitieve afspraken rondom het factuurformat worden gemaakt in de implementatieperiode.
48. Eis	De prijs van een te leveren traplift is conform prijsafspraken inclusief alle kosten, waaronder selectiekosten, noodzakelijke accessoires, leveringskosten. Daarnaast geldt een onderhoudsprijs (all-in en standaard).
49. Eis	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 verzamelfactuur, met verrekening van de mutaties.
50. Eis	<p>De facturen per traplift bevatten in ieder geval de volgende informatie:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Naam, geboortedatum, postcode en huisnummer2. T.a.v. naam Wmo medewerker;3. Uniek identificatienummer van de traplift;4. Specificatie van de traplift met bijbehorende prijzen;5. Opdrachtdatum;6. Datum van uitvoering;7. BTW nummer en KvK nummer opdrachtnemer;