

Bijlage 2 Programma van eisen

Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet (kunnen) voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht opdrachtnemer zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient dit tijdig te worden aangegeven in de nota van inlichtingen.

A. Eigendom trapliften

1. Alle door opdrachtnemer te leveren trapliften worden eigendom van de opdrachtgever. De opdrachtgever geeft de trapliften in bruikleen aan gebruikers. Wanneer de gebruiker van een traplift deze niet langer nodig heeft ontstaat er voor opdrachtnemer een plicht tot terugname van de door opdrachtnemer geleverde traplift.
2. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de traplift in eigendom naar opdrachtnemer overgaat, op het moment dat opdrachtnemer fysiek begint met de demontage van de traplift.
3. Indien gebruiker de traplift niet meer kan gebruiken en achterblijvende partner of een andere inwonende de traplift blijft gebruiken, wordt de bruikleenovereenkomst omgezet en wordt het onderhoudscontract via de gemeente omgezet op naam van de nieuwe gebruiker.

B. Indicatie

1. Opdrachtgever indiceert zelf of schakelt hiervoor een derde partij in. Op basis van de indicatie wordt bepaald (op basis van de geldende gemeentelijke regels) of de aanvrager voor een traplift in aanmerking komt.
2. Opdrachtgever geeft opdracht middels generale machtiging aan opdrachtnemer tot inmeten en passen en geeft tevens aan om welke categorie Traplift het gaat. Opdrachtnemer selecteert op basis van de indicatie de goedkoopst passende traplift. Extra's dienen door de gebruiker zelf te worden afgerekend met de opdrachtnemer.
3. Uitzondering op lid 2 is de gemeente Nijmegen. De gemeente Nijmegen maakt geen gebruik van de generale machtiging. De gemeente Nijmegen wenst in alle gevallen een specifieke opgemaakte offerte op basis van de door de eigen bouwkundige opgestelde offerteaanvraag

C. Generale machtiging

1. Een opdracht onder Generale machtiging omvat:
 - a) Inmeten en passen
 - b) Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren van trapliften uit de 4 standaard categorieën (zie daartoe paragraaf G1 van dit programma van eisen)
 - c) Servicedienstverlening
2. Opdrachtnemer aanvaardt de Generale machtiging door deze per beveiligde e-mail aan opdrachtgever te bevestigen.
3. De Generale machtiging vervalt voor een specifiek adres indien opdrachtnemer bij inmeten en passen vaststelt dat:
 - a) Het resultaat van het passen en inmeten van de traplift afwijkt van de opdracht, dat wil zeggen: niet passend in de 4 daartoe beschreven basiscategorieën (zie daartoe paragraaf G1 van dit programma van eisen) van opdrachtgever,
 - b) Er mogelijk sprake is van noodzakelijke bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard,
 - c) Er mogelijk sprake is van een uitzonderingssituatie:
 - i. door het incidentele karakter van de betreffende situatie én,
 - ii. Aantoonbaar afwijkend van de normaal gangbare omstandigheden.

Opdrachtgever stelt vast of bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard noodzakelijk zijn en of er daadwerkelijk sprake is van een uitzonderingssituatie.
4. Als de Generale machtiging voor een specifiek adres vervalt, brengt opdrachtnemer een offerte (zie daartoe paragraaf D van dit programma van eisen) uit.

D. Offerteprocedure

1. Opdrachtgever verzoekt de opdrachtnemer per email een offerte uit te brengen voor het leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren van de traplift.
2. Binnen 5 werkdagen **na** offerteaanvraag/opdrachtverstrekking vindt het inmeten van de traplift plaats.
3. Binnen 5 werkdagen **na** inmeten en passen van de traplift brengt opdrachtnemer een offerte uit.
4. De offerte omvat minimaal:
 - a. prijzen worden zowel exclusief BTW als inclusief btw vermeld;
 - b. de all-in geoffreerde koopprijs van de (goedkoopste passende) traplift
 - c. benoeming van de categorie traplift
 - d. benoeming aan muur of spijlzijde (muurzijde tenzij!)
 - e. eventuele meerkosten als gevolg van aantoonbare noodzakelijke opties
 - f. niet noodzakelijke opties komen voor rekening van gebruiker. Opdrachtnemer rekent deze zelf af met gebruiker
 - g. bouwkundig rapport: omschrijving van eventuele noodzakelijke bouwkundige werkzaamheden voor plaatsing van de traplift
 - h. naam gebruiker
 - i. plaatsingsadres
 - j. voorstel voor plaatsingsdatum
 - k. vragen van opdrachtgever worden schriftelijk door opdrachtnemer beantwoord in de offerte.
5. Indien opdrachtgever de uitgebrachte offerte niet wenst te aanvaarden, stelt opdrachtgever de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk per e-mail op de hoogte van haar bezwaren. Indien gewenst verzoekt opdrachtgever aan opdrachtnemer om binnen 5 werkdagen na verzoek een herziene offerte in te dienen.

E. Inmeten en passen

1. De opdrachtnemer maakt voor het inmeten en passen een afspraak met de gebruiker.
2. De opdrachtnemer voert zelfstandig het inmeten en passen van de trapliften uit.
3. Bij het inmeten en passen houdt opdrachtnemer rekening met de trapsituatie, de kenmerken van de gebruiker, medegebruikers en de omstandigheden in diens huishouden zoals looproutes/doorloop.
4. De opdrachtnemer maakt voor plaatsing een afspraak met de gebruiker en zorgt voor plaatsing binnen de vastgestelde levertijden op de afgesproken datum en tijdstip (zie daartoe paragraaf F van dit programma van eisen).
5. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever middels een brief over de gestelde montagedatum.
6. Opdrachtnemer geeft een overschrijding van de levertijd schriftelijk aan bij zowel de opdrachtgever als de gebruiker onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum.

F. Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren

1. Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren van de traplift vindt, in het geval de generale machtiging van toepassing is, plaats binnen 25 werkdagen na opdracht tot inmeten en passen van de traplift.
2. Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren van de traplift vindt in geval van een offerte plaats binnen 20 werkdagen na opdracht tot Levering.
3. In het geval van incidentele spoedeisende plaatsing geeft de opdrachtnemer op dat moment de daadwerkelijke levertijd aan met een maximum van 5 werkdagen na inmeten en passen. Onder incidentele spoedeisende levering wordt verstaan een plaatsing die op korte termijn noodzakelijk is op basis van door opdrachtgever te bepalen gronden.
4. Indien voorafgaand aan de levering, plaatsing en het installeren van de traplift bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard noodzakelijk zijn zal opdrachtgever in overleg met

opdrachtnemer een plan van aanpak opstellen, zodanig dat de plaatsing en installatie van de traplift aansluitend aan de bouwkundige werkzaamheden zal plaatsvinden.

5. Om de belasting voor de gebruiker tot een minimum te beperken vinden bouwkundige werkzaamheden van niet-constructieve aard en levering, plaatsing, installatie en gebruiksklaar opleveren plaats achter elkaar op dezelfde dag.
6. Schade die ontstaat als gevolg van levering, plaatsing, installatie en gebruiksklare oplevering is voor rekening van opdrachtnemer.
7. In het geval opdrachtgever de traplift bij controle niet akkoord bevindt, draagt opdrachtnemer zorg dat op zijn of haar kosten alsnog aan de specificaties van de levering worden voldaan.
8. Indien de opdracht tot levering van een traplift vanwege onvoorziene omstandigheden, onverhoopt door opdrachtgever wordt geannuleerd, dan mag opdrachtnemer gemaakte kosten volgens onderstaande systematiek in rekening brengen.

Tarieven annulering offerteprocedure	
Tot en met 5 dagen na opdrachtverstrekking (akkoord op offerte)	¼ van de all-in prijs per categorie
Na 5 dagen na opdrachtverstrekking tot en met de 10 dagen na opdrachtverstrekking	1/3 van de all-in prijs per categorie
Vanaf 10 dagen na opdrachtverstrekking tot de dag voor levering	½ van de all-in prijs per categorie

9. De volgende taken worden door de opdrachtnemer verricht bij het plaatsen van een nieuwe of gebruikte traplift:
 - a. Opdrachtnemer laat het afleverbewijs door gebruiker ondertekenen.
 - b. Opdrachtnemer laat een door opdrachtgever opgestelde bruikleenovereenkomst door de gebruiker ondertekenen.
 - c. Opdrachtnemer levert de ondertekende bruikleenovereenkomst (als bijlage bij de factuur) digitaal aan.
 - d. Opdrachtnemer laat de locatie waar de traplift is geplaatst bezemschoon achter en neemt het verpakkingsmateriaal mee.
 - e. Opdrachtnemer overhandigt de Nederlandstalige gebruikershandleiding aan de gebruiker en licht de inhoud hiervan toe. Daarbij geeft opdrachtnemer instructie over het gebruik van de (trap)lift aan de gebruiker. Dit alles gebeurt op B1-niveau.
 - f. Opdrachtnemer informeert de gebruiker zowel mondeling als schriftelijk over mogelijke storingen, het service-/telefoonnummer, de afgesproken storingsprocedure en de responstijden.
 - g. Opdrachtnemer informeert de gebruiker omtrent de klachtenprocedure van Opdrachtnemer.
 - h. Opdrachtnemer neemt in het kader van de nazorg binnen 5 werkdagen na ingebruikname contact op met de gebruiker om de tevredenheid te toetsen. Eventuele problemen worden binnen 5 werkdagen kosteloos verholpen en indien gewenst verzorgt opdrachtnemer een aanvullende instructie.

G. Demonteren en Afvoeren

1. Verwijdering van de traplift uit de woning van de gebruiker gebeurt slechts nadat opdrachtgever daartoe expliciet opdracht heeft gegeven aan opdrachtnemer.
2. Na opdracht hiertoe maakt opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een afspraak met de gebruiker, coöperatie of de nabestaanden voor het demonteren en afvoeren van de traplift.
3. Schade die ontstaat als gevolg van het demonteren, verwijderen en afvoeren van de traplift door opdrachtnemer komt te allen tijde voor rekening van opdrachtnemer.
4. Opdrachtnemer brengt na verwijdering van de traplift de trap in de oude staat terug. Dat wil zeggen: terugplaatsen oude trapleuning, elektrische draden wegwerken en professioneel afdichten van montagegaatjes.
5. Opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren van de gedemonteerde traplift en bijbehorende goederen. De locatie wordt bezemschoon achtergelaten.
6. Opdrachtgever geeft geen vergoeding voor het verwijderen van de traplift. De eventuele restwaarde valt toe aan opdrachtnemer.

H. Eisen aan Traplift

1. Opdrachtgever onderscheidt vier (4) categorieën trapliften aan muurzijde (gebruiker tot 125 kg) met draaistoel:
 - rechte traplift;
 - rechte traplift met uitloop;
 - traplift met één bocht;
 - traplift met twee of meer bochten;Opdrachtnemer garandeert de levering van trapliften voor alle voorkomende vaste categorieën.
2. Opdrachtnemer garandeert dat alle te leveren trapliften voldoen aan de volgende kwaliteitscriteria:
 - De trapliften voldoen aan de NEN-EN 81-40:2020 norm;
 - De trapliften voldoen aan de eisen zoals bepaald in de Richtlijn Machines 2006/42/EG (of een gelijkwaardige richtlijn);
 - Vigerende wet en regelgeving inzake het bouwbesluit, brandveiligheid en vluchtroutes;
3. Opdrachtnemer aanvaardt de volledige productaansprakelijkheid voor de door de opdrachtnemer geleverde trapliften inclusief opties en/of eventuele aanpassingen.
4. Opdrachtnemer garandeert dat de door hem geleverde traplift van goede kwaliteit is, voldoet en blijft voldoen aan de specificaties en de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, veiligheid en afwerking. 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.
5. Opdrachtnemer verleent op alle geleverde trapliften minimaal 2 jaar productgarantie (onderdeel van de productgarantie is preventief onderhoud). De garantieperiode start bij gebruiksklare oplevering van de traplift. De garantie houdt minimaal in dat:
 - De geplaatste trapliften de eigenschappen hebben, die redelijkerwijs van een traplift verwacht mogen worden en voldoen aan de door de opdrachtnemer gegeven productomschrijving;
 - De geplaatste trapliften veilig zijn en blijven én dat deze voldoen aan relevante wettelijke verplichtingen en andere relevante voorschriften van de overheid;
 - Opdrachtnemer gedurende de garantietermijn gebreken aan een traplift kosteloos verhelpt;
 - Alle tijdens de garantietermijn door opdrachtnemer te maken kosten (arbeid & materialen) aan een traplift voor rekening van opdrachtnemer zijn.
6. Opdrachtnemer garandeert bij de gebruiksklare levering en plaatsing van een traplift een levensduur van tenminste tien (10) jaar. Deze garantie is ongeacht of er een nieuwe of een traplift met (her)gebruikte onderdelen is geleverd.
7. Een (ten dele) hergebruikte traplift ziet er bij levering schoon en netjes uit, 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.
8. Na levering (ook na tien jaar) blijft opdrachtnemer verantwoordelijk voor het preventief en correctief onderhoud van de traplift gedurende de gebruiksduur.
9. Opdrachtnemer geeft een productgarantie van tenminste 12 maanden op reparaties en onderdelen.
10. Opdrachtnemer levert vervangende onderdelen tot minimaal 15 jaar na levering en plaatsing van een traplift.
11. Veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen duidelijk zichtbaar te zijn op de traplift en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
12. Opdrachtgever behoudt de mogelijkheid om (in incidentele situaties) een traplift, die niet past in de vier (4) standaard categorieën, bij een andere leverancier aan te schaffen dan de opdrachtnemer, indien dat een goedkopere, compenserende, minder belemmerende oplossing biedt dan een traplift van de gecontracteerde opdrachtnemer.

I. Eisen aan personeel

1. Opdrachtnemer beschikt over medewerkers die kunnen omgaan met gebruikers 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 gebruiker.
2. Alle medewerkers die opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht en die rechtstreeks in contact staan met gebruikers geven geen blijk van oordeel over de trapliften. Zij adviseren en ondersteunen de gebruiker onpartijdig.
3. Alle medewerkers die bij de gebruiker thuis komen voor advies of onderhoud dragen bedrijfskleding, kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens opdrachtnemer.
4. Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de continuïteit in de dienstverlening gewaarborgd is. Tijdens ziekte en/of verlof van medewerkers zet opdrachtnemer gekwalificeerd vervangend personeel in.

J. Eisen Organisatie

1. 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.
2. Opdrachtnemer kan tijdens contacten met gebruikers 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.

K. Storingsservice

1. Opdrachtnemer is verplicht om een storingsservice te hebben voor het onderhouden van trapliften. De storingsservice is gedurende 7 dagen per week, 24 uur per dag inclusief feestdagen bereikbaar en operationeel (hierna te noemen "24/7 storingsservice").
2. De "24/7 storingsservice" beschikt over een Nederlandstalig bemand telefoonnummer (tegen lokaal tarief) waarop een storing kan worden gemeld door een gebruiker van een traplift.
3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle gebruikers van een traplift de beschikking hebben over het actuele telefoonnummer van de "24/7 storingsservice".
4. In geval van een storing overlegt opdrachtnemer met de gebruiker over de spoedeisendheid van de op te lossen situatie.
 - a. Spoed is binnen een uur;
 - b. Overig binnen 4 uur ter plaatse om de storing te verhelpen.
5. De "24/7 storingsservice" beschikt over alle door opdrachtnemer geleverde en te onderhouden trapliften onderdelen en componenten, zodat storingen snel en adequaat worden opgelost.
6. Opdrachtnemer voert de "24/7 storingsservice" voor een gebruiker van een traplift uit gedurende de periode waarin de betreffende traplift op diens adres geïnstalleerd is.
7. Wanneer reparatie binnen 24 uur na storingsmelding niet mogelijk is en de gebruiker volledig is aangewezen op de traplift draagt Opdrachtnemer kosteloos zorg voor het realiseren van een noodoplossing.
8. Opdrachtnemer handelt en rekent af vanuit het principe van "one time fix"; dat wil zeggen: ook bij meerdere keren bellen over dezelfde storing betaalt opdrachtgever slechts een keer de melding. Ook al dient opdrachtnemer 10 keer terug te gaan om het op te lossen.

M. Onderhoud op trapliften

1. Voor het uitstaande bestand trapliften ten tijde van ingaan van de raamovereenkomst geldt de volgende regeling: de oorspronkelijke opdrachtnemer die de traplift heeft geleverd en geplaatst blijft verantwoordelijk voor het onderhoud.
2. Voor elke hergebruikte traplift (occasion) en nieuw geleverde traplift gaat automatisch na afloop van de productgarantieperiode het "all-in onderhoudscontract" voor een periode van 1 jaar in, welke telkens stilzwijgend tegen dezelfde voorwaarden wordt verlengd tot een maximum van 8 jaar (dat wil zeggen: 10 jaar na levering; namelijk 2 jaar na productgarantie periode). De productgarantie wordt gerekend vanaf de datum van levering en plaatsing traplift.
3. Een all-in onderhoudscontract betreft preventief en correctief onderhoud inclusief voorrijkosten, arbeidskosten, eventuele reparaties en onderdelen. De kosten voor het jaarlijkse onderhoud per traplift neemt u op in het all-in onderhoudstarief in het Prijsinvalformulier.
4. Na afloop van de maximale looptijd van het "all-in onderhoudscontract" (8 jaar na 2 jaar productgarantie) gaat automatisch het "standaard onderhoudscontract" voor een periode van 1 jaar in welke telkens stilzwijgend tegen dezelfde voorwaarden wordt verlengd.
5. Een "standaard onderhoudscontract" betreft **alleen** jaarlijks preventief onderhoud en de trapliftkeuring. De kosten voor het standaard onderhoud per traplift worden opgenomen in het standaard onderhoudstarief in het Prijsinvalformulier.
6. Mochten er bij een traplift, die valt onder het "standaard onderhoudscontract", reparaties nodig zijn vanaf €600 euro, dan overlegt opdrachtnemer eerst met opdrachtgever. Moeten er onderdelen worden vervangen, dan offreert opdrachtnemer dit eerst aan opdrachtgever.
7. Een all-in en/of standaard onderhoudscontract eindigt op de laatste dag van de maand waarin de inname opdracht van de traplift wordt verzonden of als de opdrachtgever aangeeft dat deze verplichting vervalt.
8. Opdrachtnemer beschikt over alle door opdrachtnemer geleverde en te onderhouden trapliften onderdelen en componenten, teneinde het (preventief) onderhoud adequaat te kunnen uitvoeren.
9. Opdrachtnemer maakt tenminste 10 werkdagen voorafgaand aan het jaarlijkse onderhoud in overleg met de gebruiker een afspraak. Hierbij wordt de aard van de afspraak, datum en tijdstip vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt is deze bandbreedte niet groter dan 2 uur.
10. Opdrachtnemer stelt de gebruiker minimaal 24 uur voor de afspraak op de hoogte, onvoorziene omstandigheden daargelaten, indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met de gebruiker waarbij het door de gebruiker gewenste tijdstip leidend is.
11. Opdrachtnemer plaatst duidelijk zichtbaar op de traplift een sticker waarop is af te lezen wanneer het onderhoud is uitgevoerd of draagt zorg dat er een logboek bij de traplift aanwezig is waarin deze gegevens zijn vastgelegd.
12. Opdrachtnemer documenteert het (preventieve) onderhoud per traplift in een digitaal onderhoudsregister (serviceboek) en stelt deze gegevens desgevraagd 1x per jaar samen met de jaarlijkse verzamelfactuur beschikbaar. Ten behoeve hiervan voorziet opdrachtnemer de geleverde traplift van een uniek identificatienummer. Mocht opdrachtgever gedurende het jaar steekproefsgewijs inzage wensen in het serviceboek, dan stelt opdrachtnemer deze gegevens onverwijld en op eerste verzoek van opdrachtgever direct beschikbaar.
13. Opdrachtnemer is in staat het (preventief) onderhoud in één (1) sessie af te handelen, om de overlast voor de gebruiker zoveel mogelijk te beperken, waarbij:
 - De traplift maximaal 4 uur buiten gebruik is voor het uitvoeren van onderhoud;
 - Na de onderhoudsbeurt de traplift veilig door de gebruiker te gebruiken is en (weer) voldoet aan alle relevante wettelijke eisen m.b.t. de technische staat en veiligheid;
 - De onderhoudsbeurt verloopt aan de hand van een checklist standaard of all-in voor het onderhoud. Deze checklist wordt bij het verrichten van het onderhoud afgetekend door de monteur en na afloop geaccordeerd door de gebruiker. Elke checklist komt ter inzage van de contactpersoon van opdrachtgever. De checklist kan opgevraagd worden door de opdrachtgever.
14. Het verhelpen van een storing ontslaat opdrachtnemer niet van de verplichting om in dat betreffende jaar (preventief) onderhoud te verrichten. Indien de laatste (preventieve) onderhoudsbeurt langer dan 9 maanden geleden heeft plaatsgevonden kan, in overleg met de

gebruiker, het (preventief) onderhoud tegelijkertijd met het verhelpen van de storing plaatsvinden.

15. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer bij de uitvoering van het (preventieve) onderhoud blijkt dat de technische staat van de traplift zodanig is dat deze niet meer aan de wettelijke richtlijnen voldoet of dat het gebruik van de traplift gevaar voor personen of zaken oplevert, en deze tekortkomingen niet door reparatie teniet kunnen worden gedaan, opdrachtnemer dit per omgaande per mail meldt aan de contactpersoon van de opdrachtgever. In samenspraak met de opdrachtgever wordt gekeken hoe de situatie wordt opgelost.
16. Indien een reparatie nodig is, waarbij de traplift nog wel bruikbaar is, dient dit binnen vijf werkdagen opgelost te zijn.

N. Bereikbaarheid en communicatie

1. Opdrachtnemer fungeert als eerste contactpunt voor de gebruikers voor het stellen van vragen. Het kan hierbij gaan om vragen over reparaties, levertijd en eventueel andere van belang zijnde vragen. Opdrachtnemer is minimaal 5 werkdagen per week van 9:00 uur tot 17:00 uur telefonisch bereikbaar voor vragen, klachten en opmerkingen omtrent het geleverde. Opdrachtnemer is tevens per e-mail en schriftelijk te bereiken.
2. Bij het eerste contact met de gebruiker informeert opdrachtnemer op welke wijze (bijv. telefonisch, per post, per e-mail) de gebruiker wenst te communiceren in het geval van afspraken en dergelijke en bevestigt dit aan gebruiker.
3. Opdrachtnemer communiceert alle afspraken vooraf met de gebruiker, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt is deze bandbreedte maximaal 2 uur.
4. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever en waar nodig ook de gebruiker, tijdig en proactief over aanpassingen, innovaties en wijzigingen m.b.t. productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken.
5. Tijdens (bouw-)vakanties blijven de afgesproken termijnen voor trapliften gewoon van toepassing.

O. Facturatie en betaling

1. Betaling geschiedt aan de hand van de door de opdrachtnemer ingediende facturen, onder voorbehoud van goedkeuring. De factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn (per identificatienummer, per adres, per type traplift en vermelding individuele aanpassingen). Betaling van de koopprijs: 100% na leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren en ontvangst van de factuur en ondertekende bruikleenovereenkomst.
2. Opdrachtnemer factureert de door opdrachtgever te betalen bedragen, volgens format van opdrachtgever (precieze invulling nader af te stemmen in de werkafspraken) en zendt de factuur (digitaal) toe aan het door opdrachtgever op te geven factuuradres.
3. De betaling van de facturen gebeurt binnen 30 dagen na ontvangstdatum van een door opdrachtgever goedgekeurde factuur.
4. Facturen voor het “all-in onderhoudscontract” en het “standaard onderhoudscontract” van de trapliften kunnen jaarlijks, op de eerste dag van de nieuwe maand nadat het betreffende onderhoudscontract van kracht is voor de desbetreffende traplift, worden ingediend door middel van een gespecificeerde maandelijkse verzamelfactuur, met verrekening van de mutaties.
5. Kosten die buiten de onderhoudscontracten en de koop van de traplift vallen, kunnen per kwartaal gefactureerd worden.
6. Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt opdrachtnemer per opdrachtgever een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief.
7. Opdrachtnemer overlegt jaarlijks kosteloos een accountantsverklaring over het voorgaande boekjaar.

8. Opdrachtnemer verleent op verzoek van opdrachtgever medewerking aan bestandsvergelijking, audits van het systeem van opdrachtgever en/of materiële controle, eventueel door een bevoegd professional, om zaken op dossierniveau te controleren.
9. Als opdrachtgever op enig moment overgaat tot het gebruik van iWmo (digitaal berichtenverkeer) of een ander facturatiesysteem dient de opdrachtnemer ingaande dit facturatieproces, in gezamenlijkheid met de opdrachtgever, te zoeken naar mogelijkheden hiertoe.
10. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij wijzigingen van de door opdrachtgever gebruikte automatiseringstoepassingen, de formats en instructies voor de door opdrachtnemer aan te leveren gegevens en facturen, te herzien.

P. Eisen aan managementinformatie

1. Vier keer per jaar (telkens uiterlijk vier weken na afloop van het kwartaal) overlegt opdrachtnemer per mail de beveiligde managementinformatie in MS-Excel aan de contractmanager van de opdrachtgever. Daarin neemt opdrachtnemer minimaal op:
 - het bedrag aan leveringen en onderhoud. Opdrachtnemer geeft de bedragen voor het betreffende kwartaal gecumuleerd voor het betreffende kalenderjaar en de contractperiode;
Met daarin naar adres gespecificeerd:
 - het aantal geleverde producten uitgesplitst naar nieuwe trapliften en gereviseerde trapliften;
 - het aantal teruggenomen trapliften;
 - eventuele bijzonderheden die zich bij levering hebben voorgedaan (leverings- of kwaliteitsproblemen of problemen ontstaan tijdens installatie;
 - het uitgevoerde onderhoud uitgesplitst naar het all-in onderhoudscontract en het standaard onderhoudscontract.
 - correctief onderhoud wat heet plaat gevonden aan trapliften die vallen onder het all-in onderhoudscontract.
 - reparaties die nodig zijn geweest aan trapliften die vallen onder het standaard onderhoudscontract?
 - een overzicht van het aantal klachten, meldingen en verzoeken tot informatie telefonisch, schriftelijk of anderszins. Opdrachtnemer geeft de totale voor het betreffende kwartaal gecumuleerd voor het betreffende kalenderjaar en de contractperiode;
Met daarin naar onderwerp gespecificeerd:
 - het aantal ingediende klachten, de wijze van afhandeling en de geboden oplossing.
 - het aantal ingediende meldingen, de wijze van behandeling en de aangeboden terugkoppeling.
 - het aantal verzoeken tot informatie of terugkoppelingen van opdrachtgever, de wijze van afhandeling, de termijn waarop dit is gebeurd en de geboden oplossing.
- De exacte vorm van de managementinformatie wordt in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader vastgesteld.
2. Opdrachtnemer overlegt tweemaal per jaar met opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende punten besproken:
 - Tevredenheid Partijen;
 - Nakomen overeengekomen werkafspraken;
 - Signaleren en oplossen eventuele knelpunten;
 - Aantal klachten, de wijze van afhandelen en eventuele verbeteracties
 - Aangeleverde managementinformatie
 - Facturatie
 - Communicatie opdrachtnemer-opdrachtgever-gebruiker
 - Mogelijke verbetervoorstellen.
 - Gebruikerstevredenheid(onderzoek)

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.

3. Vragen en verzoeken van opdrachtgever voor tussenrapporten worden binnen 7 kalenderdagen beantwoord.
4. Opdrachtnemer maakt van elk overleg een verslag. Opdrachtnemer en opdrachtgever paraferen het verslag voor akkoord.
5. 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 in alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van het onderzoek.

Q. Klachtenregeling

1. Opdrachtnemer heeft een adequaat beschreven georganiseerd klachtenprotocol. Op verzoek van opdrachtgever geeft opdrachtnemer hierin inzage.
2. Opdrachtnemer informeert de gebruiker over de wijze waarop een klacht bij de opdrachtnemer ingediend kan worden, alsook waar de gebruiker terecht kan wanneer de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, waaronder tenminste de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen en de opdrachtgever.
3. Het klachtenmeldpunt is op werkdagen op een vast telefoonnummer tegen lokaal tarief en via een vast emailadres bereikbaar.
4. Opdrachtnemer registreert alle klachten en alle meldingen, mondeling en/of schriftelijk. Niet alleen formele klachten worden geregistreerd, maar ook niet formele klachten, meldingen dat zaken niet goed lopen en dergelijke worden vastgelegd.
Opdrachtnemer legt daarbij minimaal vast:
 - Datum rapportage, kwartaalnummer en opsteller/contactpersoon rapportage, gebruiker gegevens
 - Klachtgegevens (onderscheidend naar proces, levering of onderhoud)
 - Datum klacht of melding en hoe ontvangen (telefonisch/schriftelijk),
 - Type klacht (attitude van personeel, bereikbaarheid, overige dienstverlening),
 - Beschrijving van de klacht/melding,
 - Datum en beschrijving van ondernomen acties ter afhandeling van de Klacht,
 - Of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard en waarom.
 - Het tijdsbestek waarbinnen afhandeling van individuele klachten heeft plaats gevonden
 - Openstaande klachten,
 - Afgehandelde klachten.
5. Afhandeling Klachten:
 - Opdrachtnemer zorgt voor registratie van gemelde klachten.
 - Opdrachtnemer bevestigt direct schriftelijk elke klacht die hij heeft ontvangen aan de indiener.
 - Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, neemt de opdrachtnemer persoonlijk contact op met de indiener van de klacht. Indien gewenst door de indiener van de klacht wordt daarna binnen 5 werkdagen ook een schriftelijk antwoord gegeven. Indien het niet mogelijk is om de klacht binnen vijf werkdagen af te handelen, bijvoorbeeld bij hoor en wederhoor of onderzoek, is de behandeltermijn maximaal zes weken.
 - Wanneer er naar het oordeel van opdrachtgever sprake is van structurele klachten, dan kan opdrachtgever opdrachtnemer opleggen om een SMART-verbeterplan op te stellen. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal 2 gegronde klachten per maand. Indien het aantal gegronde klachten de genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, stelt opdrachtnemer binnen veertien dagen een SMART-verbeterplan op met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. Dit verbeterplan wordt vervolgens door opdrachtnemer geïmplementeerd na goedkeuring door opdrachtgever. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
 - Opdrachtnemer rapporteert kosteloos aan de opdrachtgever en gelijk met de periodieke managementrapportage, de registratie van klachten zoals beschreven.

R. Monitoring

1. Opdrachtnemer zorgt aantoonbaar voor een deugdelijke, geautomatiseerde administratie, die de geëiste rapportages in dit programma van eisen borgen en de daarin verdisconteerde KPI's.
2. Op basis van deze administratie wordt adequaat en proactief gerapporteerd aan de opdrachtgever.
3. De termijnen genoemd in dit programma van eisen zijn leidend.
4. Als opdrachtnemer in een kwartaal in totaal gemiddeld minder dan 95% van de te leveren trapliften op tijd levert of minder dan 95% van de storingen/calamiteiten binnen de gestelde tijd opvolgt en oplost, dan treedt een boetebeding in werking. Onder de 95% wordt de vergoeding van de maandfacturen (leveringen en onderhoud) bijgesteld op basis van het betreffende percentage zoals weergegeven in onderstaande tabel. Verrekening vindt achteraf per kwartaal door middel van een creditering plaats.

Percentage op tijd (afgerond op hele getallen)	Hoogte van de vergoeding in %
95-100%	100%
94%	99%
93%	98%
92%	97%
91%	96%

5. Lid 4 is ook van toepassing als opdrachtnemer in een kwartaal in totaal gemiddeld minder dan 95% niet op tijd rapporteert conform paragraaf N "Eisen aan managementrapportage" in dit programma van eisen of niet reageert op schriftelijke verzoeken van opdrachtgever tot rapporteren.
6. Wanneer naar het oordeel van opdrachtgever opdrachtnemer structureel niet voldoet of naar gemotiveerd oordeel van de opdrachtgever onvoldoende voldoet aan de voornoemde KPI's in dit programma van eisen en alle overeengekomen afspraken die onderdeel uitmaken van de overeenkomst, dan kan opdrachtgever opdrachtnemer opleggen om een SMART-verbeterplan op te stellen. Dit verbeterplan wordt vervolgens door opdrachtnemer geïmplementeerd na goedkeuring door opdrachtgever. De eventueel hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
7. Een dergelijk verbeterplan bevat minimaal de volgende gegevens:
 - Titel verbetering;
 - Oorzaak;
 - Gevolg (tijd/geld/kwaliteit/informatie/organisatie);
 - Maatregel (hoe wordt het niet voldoen aan de overeenkomst opgelost en binnen welke termijn);
 - Preventieve maatregel (wat doet de opdrachtnemer om het niet voldoen aan betreffende verplichting in de toekomst te voorkomen);
 - Status van het verbeterplan (openstaand of afgerond).
8. 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 aangeven 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.