



Offerteaanvraag

**Openbare Europese Aanbesteding
Trapliften in het kader van de Wmo**

Gemeente Almere

Aanbestedingsnummer: IA2022.11.05

Status : definitief
Datum : 27 juli 2023

Gemeente Almere



Inhoudsopgave

1		
1.	algemene informatie	3
1.1	Uitnodiging tot inschrijving	3
1.2	Aanleiding aanbesteding	3
1.3	Doel van de aanbesteding	3
1.4	Wachtkamerbepaling	3
1.5	Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen	4
1.6	Raamovereenkomst	4
1.7	Keuze aanbestedingsprocedure	4
1.8	Gunningscriterium	5
1.9	Aanbestedende dienst en contactpersoon	6
1.10	Definities	6
1.11	Leeswijzer	9
2.	Procedure	10
2.1	Digitaal aanbesteden via TenderNed	10
2.2	Vragenronde en inlichtingen	10
2.3	Indienen van de inschrijving	12
2.4	Ontvangstbevestiging	12
2.5	Opening van de inschrijvingen	12
2.6	Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie	13
2.7	Planning	13
3.	Over de opdracht	14
3.1	Huidige situatie	14
3.2	Gewenste situatie	14
3.3	Maatschappelijk verantwoord inkopen: duurzaamheid	16
3.4	Maatschappelijk verantwoord inkopen: internationale sociale voorwaarden	16
3.5	Maatschappelijk verantwoord inkopen: social return	17
3.6	Sanctiepakketten Rusland	18
4.1	Vormvereisten	19
4.1.1	Voorschriften	19
4.1.2	Gestandsdoeningstermijn	19
4.1.3	Volledige en tijdige inschrijving	19
4.1.4	Aanbiedingsbrief	19
4.1.5	Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen	19
4.2	Uitsluitingsgronden	22
4.3	Geschiktheidseisen	24
4.3.1	Geschiktheidseisen inzake financieel-economische draagkracht	24
4.3.1.1	Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid	24
4.3.2	Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid	24
4.3.2.1	Nederlandse taal	24
4.3.2.2	Studie- en beroepsdiploma's	25
4.3.2.3	Certificering	25
4.3.2.4	Maatregelen inzake milieubeheer	25
4.3.2.5	Kerncompetenties	25
4.3.3	Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister	27
5	GUNNING	28
5.1	Gunningscriterium	28
5.2	Gunningseisen	28
5.3	Onvoorwaardelijke akkoordverklaring aanbestedingsstukken	28
5.4	Gunningswensen	28
5.4.1	Gunningscriterium prijs	31

1. ALGEMENE INFORMATIE

1.1 Uitnodiging tot inschrijving

Almere ontwikkelt zich tot een stad waarin naast ontwikkeling de focus wordt gelegd op beheer en kwaliteit. Vandaar dat wij als organisatie goed samenspel, een bedrijfsmatige aanpak en klantgericht opereren vooropstellen. In totaal werken er bij gemeente Almere ongeveer 1.950 medewerkers, verspreid over 19 afdelingen. Meer informatie over onze organisatie en diverse stadsontwikkelingsprojecten kunt u vinden op: www.almere.nl.

Voor u ligt de offerteaanvraag van gemeente Almere met betrekking tot de levering in koop van trapliften inclusief de bijbehorende servicedienstverlening. Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen, al dan niet in de vorm van een samenwerkingsverband of door een beroep te doen op derden, worden van harte uitgenodigd een inschrijving in te dienen.

1.2 Aanleiding aanbesteding

De huidige overeenkomst voor levering en onderhoud van trapliften in het kader van de Wmo, eindigt van rechtswege per 29 februari 2024. De gemeente is verplicht de opdracht Europees aan te besteden omdat de opdrachtwaarde hoger is dan de drempelwaarde van € 215.000.

1.3 Doel van de aanbesteding

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) regelt hulp en ondersteuning voor burgers, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen en deel kunnen blijven nemen aan de maatschappij. Bij problemen in het gebruik van de woning kan het verstrekken van een Traplift onderdeel uitmaken van de gekozen oplossing. Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot een opdracht met één opdrachtnemer voor het leveren van trapliften en het uitvoeren van bijbehorende servicedienstverlening. Dit voor inwoners met een beschikking daartoe van de gemeente of met een Persoons Gebonden Budget. Pgb. De met deze aanbesteding te bewerkstelligen overeenkomst moet per 1 maart 2024 operationeel zijn.

De gemeente wil een overzichtelijke, eenvoudige en beheersbare structuur van levering van trapliften en een alomvattend pakket van servicedienstverlening ten behoeve van de burgers aan wie daartoe de toegang is verleend. Daarnaast willen we:

- o Een zo veilig als mogelijke traplift voor de klant en zijn medebewoners dat voldoet aan de veiligheidseisen;
- o Een goede en langdurige kwaliteit van het geleverde, de dienstverlening en service voor zowel de klant als de gemeente;
- o Een transparante en beheersbare kostenstructuur;
- o Een opdrachtnemer die op eigen initiatief duurzaam onderneemt en innovatieve oplossingen ontwikkeld en aandraagt.

Dit alles op basis van all-in tariefafspraken voor levering (koop) en servicedienstverlening. Onder servicedienstverlening wordt naast preventief en correctief onderhoud tevens verstaan bouwkundige werkzaamheden.

1.4 Wachtkamerbepaling

Op deze opdracht is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen overeenkomstig hoofdstuk 5 ontstaat een rangorde van inschrijvers. De nummer één in rang krijgt de opdracht gegund, de nummer twee in rang wordt in de wachtkamer geplaatst en ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging. Met deze partij wordt volgens het bijgevoegde concept een

wachtkamerovereenkomst gesloten, waarin onder meer is opgenomen dat deze partij de gestanddoeningstermijn van zijn inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst. Deze partij is verplicht om de wachtkamerovereenkomst te ondertekenen.

De gemeente behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de overeenkomst met de oorspronkelijke opdrachtnemer dan wel dat de overeenkomst met de winnende inschrijver(s) om welke reden dan ook niet ondertekend wordt, de opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens inschrijving. De gemeente kan voornoemd recht invoeren tot zes maanden na het sluiten van de oorspronkelijke overeenkomst.

1.5 Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen

Er is wel sprake van clustering van opdrachten en binnen de opdracht wordt geen onderscheid gemaakt in percelen. Het leveren van trapliften en het onderhoud daarvan is samenhangend onlosmakelijk met elkaar verbonden. De diensten hebben een grote samenhang en de afstemming tussen de levering en onderhoud van trapliften dient goed te verlopen. Het onafhankelijk van elkaar uit laten voeren vergt een buiten proportionele inspanning van gemeente en verhoogt het risico op een negatieve klantbeleving. Daarnaast zijn alle ondernemers in de markt in staat om de complete dienstverlening zelfstandig uit te voeren. Tot slot sluit voor de markt deze wijze van samenvoegen juist aan op de gangbare praktijk.

Ook het onderhoud van de trapliften die binnen deze raamovereenkomst geleverd worden, blijft bij dezelfde opdrachtnemer gedurende de gehele levensduur van de traplift. Uit onderzoek is gebleken dat het niet mogelijk is dat een derde het volledige onderhoud kan uitvoeren aan de trapliften, die niet door die derde is geleverd. Meerdere onderdelen zijn uniek en uitsluitend leverbaar door de oorspronkelijke leverancier. Zo ook de gereedschappen die veelal niet beschikbaar dan wel uitwisselbaar zijn. Vorm, duur en omvang van de overeenkomst

1.6 Raamovereenkomst

Onderhavige aanbesteding richt zich op de totstandkoming van een raamovereenkomst per 1 maart 2024. De eerste contractperiode is vier jaar en eindigt op 29 februari 2028.

Wanneer de levering en servicedienstverlening naar wens verloopt, de inwoners van de gemeente Almere en de gemeente tevreden zijn en ontwikkelingen in gemeentelijk, regionaal of landelijk beleid een andere overeenkomst niet noodzakelijk maken dan kan de gemeente besluiten de overeenkomst eenzijdig te verlengen met twee keer een periode van 24 maanden.

Deze mogelijk lange looptijd is gewenst aangezien de afschrijvingstermijn van trapliften de periode van vier (4) jaar ruim overstijgt, trapliften daarnaast gemiddeld lange tijd, veelal langer dan acht (8) jaar, uitstaan bij klanten en gemeente tijd wenst in te bouwen om de samenwerking te kunnen bestendigen en opdrachtnemer de mogelijkheid te geven duurzame investeringen te doen om optimaal invulling te kunnen geven aan de geformuleerde eisen en wensen in de aanbesteding.

Na beëindiging van de overeenkomst blijven de voorwaarden van de Overeenkomst en meer specifiek de servicedienstverlening op de reeds in opdracht verstrekte en geleverde trapliften volledig en onverminderd van toepassing.

De geraamde maximale waarde (exclusief btw) van de raamovereenkomst bedraagt € 7.000.000.

1.7 Keuze aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats conform de "Europese openbare procedure" als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012. Mede gelet op de beperkte markt is dit de best passende procedure. Op deze aanbestedingsprocedure zijn dan ook van toepassing de delen 1, 2 en 4 van de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit 3e herziening, 1 januari 2022.

1.8 Gunningscriterium

De gemeente hanteert als gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding.

1.9 Aanbestedende dienst en contactpersoon

Als aanbestedende dienst treedt op:

Gemeente Almere
Postbus 200
1300 AE ALMERE

Namens de gemeente wordt de aanbesteding uitgevoerd door de afdeling Financiën & Control. Contactpersoon voor deze aanbesteding is: Michelle de Vre, 06-27426980. Indien er een storing is in TenderNed is hij of zij te bereiken via inkoop@almere.nl of bij geen gehoor het algemene telefoonnummer van de gemeente Almere 14 036.

Het is niet toegestaan dat ongestructureerd contact plaatsvindt tussen de inschrijver en de gemeente. Contact op andere dan de in de genoemde of voorziene momenten is slechts toegestaan als het tussentijdse contact echt noodzakelijk is en niet anders kan.

In ieder geval verbiedt de gemeente het opnemen van contact met anderen dan de genoemde contactpersoon of diens vervanger. Indien de gemeente van oordeel is dat een ondernemer getracht heeft haar besluitvormingsproces onrechtmatig te beïnvloeden of om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, wordt de ondernemer uitgesloten van deelname.

De regie over de te sluiten overeenkomst zal namens de gemeente worden gevoerd door de Concerndirectie of een door deze functionaris aangewezen perso(o)n(en).

1.10 Definities

In deze offerteaanvraag wordt gebruik gemaakt van de navolgende definities. Deze definities gelden voor de gehele aanbestedingsprocedure. Als de definitie in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als de definitie in meervoud is gegeven, wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Aanbestedingsdocument

Dit document inclusief alle bijbehorende Bijlagen, waaronder de in een latere fase toe te voegen Nota('s) van Inlichtingen.

Aanpasbaar

Onder aanpasbaar wordt verstaan dat de traplift middels fabrieksopties of aanpassingen is aan te passen aan de specifieke fysieke kenmerken en beperkingen van de klant.

Aanpassingen

Aanpassingen zijn te onderscheiden in twee typen:

- Aanpassingen opdrachtnemer: speciaal door de opdrachtnemer uit te voeren aanpassingen aan de traplift binnen de eisen die hieraan door wet- en regelgeving worden gesteld.
- Op maat gemaakte persoonsgebonden/individuele aanpassingen: specifiek voor de klant vervaardigd in relatie met zijn specifieke fysieke kenmerken en beperkingen, waarvoor fabrieksopties en aanpassingen opdrachtnemer voor de klant geen goedkoopst adequate oplossing bieden.

Afvoeren

Het door opdrachtnemer na demonteren zorgdragen dat de traplift een nieuwe bestemming krijgt dan wel milieuvriendelijk wordt verwerkt. Het eigendom van de traplift gaat na demonteren en afvoeren over op opdrachtnemer.

Bouwkundige werkzaamheden

Bouwkundige werkzaamheden zoals – non limitatief – het voor kosten en onder regie en verantwoordelijkheid van opdrachtnemer aanleggen (door een erkend installateur) of het verplaatsen van eenvoudige elektra aansluitingen, het plaatsen of verplaatsen van trapleuningen doch ook het afschuinen van een plafond of verzetten van een spilpaal, het afkorten van een vensterbank of vervangen van een meterkastdeur voor een uitneembaar 2-delig paneel.

Deze werkzaamheden inclusief benodigde materialen, zijn inbegrepen in de aan te bieden all-in prijzen in deze aanbesteding en worden door of in opdracht van en onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer uitgevoerd. Enige uitzondering op bovenstaande zijn bouwkundige werkzaamheden aan de dragende constructie van het huis, waarvoor partijen nader zullen afstemmen op welke wijze en door wie deze werkzaamheden uitgevoerd worden.

Bijlagen

De aan deze offerteaanvraag toegevoegde en toe te voegen Bijlagen die integraal deel uitmaken van deze offerteaanvraag.

Klant

De persoon welke gebruik maakt/zal maken van een door opdrachtnemer geleverde of te leveren traplift.

Correctief onderhoud

Gedurende de gehele periode dat de traplift uitstaat 24 uur per dag 7 dagen per week binnen maximaal 4 uur uitvoeren van correctief onderhoud na storingsmelding op de woonlocatie van de klant. Dit houdt in uitvoeren van herstelwerkzaamheden en reparatie en waar nodig onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen.

Demonteren

Het in opdracht van gemeente uit te voeren demontage, verwijderen en innemen van de traplift uit de woning, het uitvoeren van herstelwerkzaamheden zoals het veilig afdoppen van elektrische leidingen en/of het opvullen van bevestigingsgaten en het terugplaatsen van de (originele) trapleuning (indien beschikbaar) op de originele positie.

Fabrieksopties

Fabrieksopties zijn alle gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbare accessoires, opties, onderdelen en modulaire aanpassingen die behoren tot het gehele leveringsprogramma van de Opdrachtnemer welke zijn toe te passen op de desbetreffende traplift.

Gemeente

De gemeente Almere.

Nadere opdracht

De door de gemeente aan opdrachtnemer te verstrekken opdracht conform het Programma van eisen, geheel en al omvattend, het inmeten en passen, de levering, bouwkundige werkzaamheden en servicedienstverlening.

Goedkoopst adequate minst belemmerende oplossing

De oplossing past bij die de klant, gelet op het gebrek in zijn zelfredzaamheid, zijn fysieke kenmerken en beperkingen en in dat perspectief tevens het goedkoopst is. Onder minst belemmerend wordt verstaan het inzetten van de minst belemmerende trapliftoplossing voor klant en medegebruiker zodat naar de mening van gemeente onnodige bouwkundige werkzaamheden en blokkades van deuren en doorloopruimten worden vermeden.

Gereconditioneerde traplift

Een in deze aanbesteding benoemde gereconditioneerde traplift is kwalitatief hoogwaardig en duurzaam, ziet er als nieuw uit, is maximaal vijf (5) jaar oud op de datum van installatie, heeft een gegarandeerde

minimale technische en functionele gebruiksduur van minimaal 20 jaar en voldoet bij levering en montage aan het Programma van eisen en alle van toepassing zijnde vigerende wet en regelgeving.

Geschiktheid

De procedure en het proces waarbinnen inschrijver zich kan kwalificeren als geschikte Opdrachtnemer gerelateerd aan de kwalificatie-eisen en beoordelingsmethodiek zoals opgenomen in deze offerteaanvraag.

Gunning

Het moment dat de gemeente de opdracht verstrekt aan de economisch meest voordelige Inschrijver door middel van ondertekening van een overeenkomst.

Gunningsbeslissing

Het besluit tot gunnen door de gemeente. Een inschrijver kan hieraan geen rechten ontleen tot het verkrijgen van de opdracht.

Inschrijver

De ondernemer die een inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

Een offerte/aanbieding van een inschrijver.

Instelbaar/Verstelbaar

Instelbaar is het instellen van de traplift middels gereedschap. Verstelbaar is een relatief eenvoudig zonder gereedschap door opdrachtnemer, de klant en/of derden te bewerkstelligen verstelling van de traplift.

Keuringen

Alle volgens vigerende wet- en regelgeving en in normen voorgeschreven keuringen, periodieke onderzoeken, controle en testwerkzaamheden welke niet per definitie uitgevoerd dienen te worden door een derde partij anders dan opdrachtnemer.

Levering

Het conform de overeengekomen specificaties vermeld in de opdrachtverstrekking en met in achtneming van het Programma van eisen leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren van de traplift inclusief instructie en aanvaarding op het woonadres van de klant als compleet functionerende voorziening afgestemd op de lichaamsmaten en beperkingen van de klant.

Opdrachtnemer

De inschrijver met wie de gemeente de overeenkomst heeft gesloten, tot het uitvoering geven de opdracht, voortvloeiend uit het resultaat van deze aanbesteding.

Overeenkomst/contract

De te sluiten (raam)overeenkomst met betrekking tot het uitvoering geven aan de opdracht.

Preventief onderhoud

Vanaf het moment van gebruiksklaar opleveren van de traplift tot het moment van afvoeren van de traplift 1x per kalenderjaar, en niet eerder dan 6 maanden na het laatste preventieve onderhoud, op de woonlocatie van de klant uitvoeren van alle voorgeschreven keuringen, de traplift fysiek controleren, onderdelen smeren, de rails reinigen en waar nodig onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen. Daarnaast het uitvoeren van noodzakelijke updates en upgrades van elektronica en software. Het huishoudelijk reinigen van de buitenzijde van de traplift is onderhoud dat door de klant uitgevoerd wordt valt hier niet onder.

Rechtsgeldige ondertekening:

De persoon die namens de onderneming volledig bevoegd is, hetgeen dient te blijken uit het bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationaal beroeps-/ handelsregister dan wel volmacht.

Servicedienstverlening

Alle werkzaamheden als benoemd in het programma van eisen vanaf het moment van gebruiksklaar opleveren van de traplift tot en met het afvoeren van de traplift.

Traplift

Compleet functionerende trapliftinstallatie inclusief fabrieksopties en aanpassingen welke voldoet en gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft voldoen aan hetgeen is gesteld in het Programma van eisen.

Trapleuningoplossing

Een door opdrachtnemer te leveren oplossing aan de andere zijde van de trap na verwijdering van de oorspronkelijke trapleuning.

Verstrekkingsovereenkomst

De overeenkomst tussen gemeente en klant strekkende tot het gebruik door de klant van de door gemeente beschikbaar gestelde traplift ingevolge de Wmo.

1.11 Leeswijzer

Deze offerteaanvraag bestaat uit vijf hoofdstukken en enkele bijlagen. Het eerste hoofdstuk behelst de inleiding. In hoofdstuk 2 wordt aandacht besteed aan de aanbestedingsprocedure. Hoofdstuk 3 geeft een nadere omschrijving van de opdracht. In hoofdstuk 4 worden de vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven. Hoofdstuk 5 handelt over de wijze waarop bepaald wordt aan welke inschrijver(s) wordt gegund. De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze offerteaanvraag:

- ✓ A. Spelregels tijdens het aanbestedingstraject
- ✓ B. Programma van eisen
- ✓ C. Technische bekwaamheid
- ✓ D. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (separaat toegevoegd)
- ✓ E. Tarievenblad (separaat toegevoegd)
- ✓ F. Concept overeenkomst (separaat toegevoegd)
- ✓ G. Zelfstandige verwerkersovereenkomst (separaat toegevoegd)
- ✓ H. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Almere (separaat toegevoegd)
- ✓ I. Concept wachtkamerovereenkomst (separaat toegevoegd)
- ✓ J. Model verstrekkingsovereenkomst (separaat toegevoegd)
- ✓ K. 1. Prestatietabel Social Return
2. Uitvoeringsvoorwaarden Social return
- ✓ L. Duurzaamheid (separaat toegevoegd)

2.PROCEDURE

2.1 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl). Dit betekent dat:

- Aanbestedingsstukken digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- Het stellen van vragen plaatsvindt via TenderNed.
- Inschrijvingen uitsluitend via TenderNed kunnen worden ingediend.
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen op TenderNed alleen inloggen via eHerkenning. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2. Koppel dit middel vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Om optimaal gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het van belang dat de organisatie juist is geregistreerd en onder andere de juiste personen voor de onderhavige aanbesteding de juiste machtiging gegeven wordt. Zorg dat dit voor de vakantieperiodes of andere momenten waarbij vervanging nodig kan zijn, is geregeld.

Alleen als een onderneming in TenderNed op de groene knop “Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding” heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de gemeente. Het sec downloaden van de aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.

Via www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed. Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving.

2.2 Vragenronde en inlichtingen

Inschrijvers kunnen tot uiterlijk het in de planning genoemde moment via TenderNed vragen indienen naar aanleiding van de aanbestedingsstukken. Vragen worden gesteld door de aanbesteding toe te voegen aan ‘Mijn aanbestedingen’ en vervolgens op het *dashboard* te klikken op ‘Vragen en antwoorden’ en vervolgens ‘Stel een vraag’. Gelieve elke vraag separaat te stellen, onder een duidelijke verwijzing naar de (concrete aanleiding voor de vraag in de aanbestedingsstukken en zonder bedrijfsgegevens te noemen (anoniem). De vragen inclusief de antwoorden zullen vervolgens uiterlijk op het in de planning genoemde moment – geanonimiseerd – als nota van inlichtingen op TenderNed worden geplaatst.

De gemeente zal eventueel gestelde vragen die na het uitkomen van de nota van inlichtingen binnenkomen beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, kunnen de vragen alsnog beantwoord worden middels een volgende nota van inlichtingen. Inschrijvers kunnen hier niet op rekenen en/of rechten aan ontleen.

Door de gemeente na verzending van de aanbestedingsstukken verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd. De nota van inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en is na publicatie te downloaden van TenderNed. Middels de nota van inlichtingen kan de gemeente tevens onderdelen in de offerteaanvraag wijzigen tot uiterlijk 10 dagen voor het verstrijken van de sluitingstermijn voor het indienen van de inschrijvingen.

Het is van belang dat inschrijvers alle elementen uit hun voorgenomen inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke suggesties en in hun ogen verbeteringen, tijdens de informatieronde aan de gemeente ter beoordeling voorleggen. In geval van op- en aanmerkingen bij bijvoorbeeld de conceptovereenkomst en de inkoopvoorwaarden dient inschrijver tijdig een tegenvoorstel te doen met vermelding van het artikelnummer. De gemeente is niet verplicht de voorstellen over te nemen. In de nota van inlichtingen worden alle eisen en voorwaarden definitief

vastgesteld. Algemene voorwaarden van inschrijvers worden door de gemeente uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Ingevolge de Aanbestedingswet 2012 kan een inschrijver verzoeken om bepaalde informatie niet in de nota van inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Hiertoe dient de inschrijver bij het stellen van een vraag in TenderNed het betreffende vinkje aan te zetten *en zijn verzoek te motiveren*. Indien de gemeente een dergelijk verzoek afwijst, laat zij dit aan de desbetreffende inschrijver weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de inschrijver de vraag toch beantwoord wil hebben dient hij de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, ditmaal zonder het genoemde vinkje aan te zetten.

2.3 Indienen van de inschrijving

Inschrijvers dienen hun inschrijving in TenderNed in te dienen conform het gestelde in de aanbestedingsstukken, waaronder eveneens begrepen de nota('s) van inlichtingen. Kenmerkend voor de aanbesteding is dat niet meer over de inschrijving kan worden onderhandeld. Dit heeft tot gevolg dat de inschrijving de beste condities van inschrijvers dient te weerspiegelen. In de aanbestedingsstukken wordt toegelicht op basis van welke eisen en wensen de inschrijvingen worden beoordeeld.

Let op: het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een inschrijving. Het indienen van de inschrijving vereist een **separate actie** in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Ten tijde van het indienen van een inschrijving dient u rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd om documenten te uploaden dient u uw documenten te uploaden achter de tab 'overige documenten'.

Alleen de documenten die u uploadt onder de tab 'overige documenten' worden beoordeeld. Anders ingediende documenten of ingevulde formats van TenderNed bij de gunningscriteria worden niet meegenomen in de beoordeling.

Ten aanzien van het indienen van een inschrijving geldt het volgende:

- Eén keer inschrijven:
Een inschrijver mag slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij in combinatie of middels hoofd-onderaanneming. Wordt in strijd met voorstaande gehandeld, dan zijn de desbetreffende inschrijvingen ongeldig.
- Concernverhouding:
Van een concern mag zich slechts één rechtspersoon inschrijven. Meer rechtspersonen van een concern kunnen wel tezamen in de vorm van een combinatie inschrijven. Onder een concern wordt verstaan: een rechtspersoon tezamen met haar dochtermaatschappijen in de zin van artikel 24a, Boek 2, Burgerlijk Wetboek.

Uitzonderingen hierop zijn slechts toegestaan indien door inschrijvers wordt aangetoond dat de inschrijving in onafhankelijkheid is opgesteld en dat de mededinging niet is vervalst. Indien dit niet kan worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken ondernemers.

2.4 Ontvangstbevestiging

Na het indienen van uw inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging. Indien dit bericht uitblijft wordt u aangeraden contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

2.5 Opening van de inschrijvingen

De opening zal na de indieningstermijn plaatsvinden. Opening geschiedt volledig digitaal en is een formaliteit. Er worden geen inschrijvers bij de opening toegelaten. De opening kent geen gunningsbesluit, wel zal een proces-verbaal worden opgemaakt waarin de namen van de inschrijvers opgenomen worden. Het proces-verbaal van opening wordt naar inschrijvers toegezonden via een TenderNed-bericht.

2.6 Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie

Op grond van alle beschikbare informatie komt de gemeente tot een keuze voor een opdrachtnemer. In eerste instantie is dat de inschrijver met het hoogste puntentotaal. De gunningsbeslissing zal bekend worden gemaakt aan de inschrijvers. De inschrijvers die vooralsnog niet voor gunning in aanmerking komen, krijgen hiervan eveneens bericht. Voor deze inschrijvers bestaat de mogelijkheid een kort geding tegen de beslissing aanhangig te maken. De wettelijke termijn hiervoor is 20 kalenderdagen na verzending van voornoemd bericht. Dit betreft een vervaltermijn.

De beoogde opdrachtnemer(s) krijg(t)(en) bericht van het voornemen tot gunning, word(t)(en) verzocht bewijsstukken aan te leveren ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden en word(t)(en) uitgenodigd voor een verificatiegesprek.

Indien de toets van de bewijsmiddelen of verificatie anderszins niet slaagt, wordt deze inschrijving ongeldig verklaard en ter zijde gelegd. De gemeente zal in dat geval de scores van de overblijvende inschrijvers herberekenen ter bepaling van de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Van de inschrijver die na herberekening als beoogd winnaar wordt aangemerkt worden de bewijsmiddelen opgevraagd en zal hetgeen door inschrijver is geoffreerd worden gecontroleerd in de verificatiefase, et cetera.

2.7 Planning

Voor de gehele aanbestedingsprocedure wordt de volgende indicatieve planning in acht genomen. De planning kan door de gemeente lopende de indieningstermijn gewijzigd worden middels een nota van inlichtingen.

Verzending aankondiging	27 juli 2023
Sluitingstermijn ontvangst vragen	5 september 2023
Verwachte verzenddatum nota van inlichtingen	13 september 2023
Sluitingstermijn ontvangst vragen n.a.v. 1e NVI, tweede ronde	18 september 2023
Verwachte verzenddatum 2e nota van inlichtingen	25 september 2023
Sluitingsdatum voor het indienen van een inschrijving	27 oktober 2023 12.00 uur
Interview	16 november 2023
Streefdatum afronding beoordeling inschrijvingen	28 november 2023
Gunningsbeslissing	7 december 2023
Einde bezwaarperiode	28 december 2023
Ingangsdatum overeenkomst	1 maart 2024

3. OVER DE OPDRACHT

3.1 Huidige situatie

De gemeente Almere heeft op 1 maart 2016 een overeenkomst afgesloten met de firma Otolift B.V. voor de levering, onderhoud en demontage en verwijdering van trapliften. De gemeente koopt trapliften voor een vaste all-in prijs per type traplift (recht, 1-bocht en 2 bochten) inclusief een aantal vooraf vastgestelde opties bij de huidige contractant, verkrijgt deze in eigendom en geeft de trapliften in 'bruikleen' aan klanten. De all-in prijs geldt voor zowel nieuwe als voor te herverstreken trapliften en is inclusief installatieve- en bouwkundige werkzaamheden. Bij noodzaak voor een spillift wordt dezelfde All-in prijs gehanteerd als een 'traplift muurzijde'.

Het is aan opdrachtnemer te bepalen of er een nieuwe of een gebruikte (gereconditioneerde) traplift bij de klant wordt geïnstalleerd. Opdrachtnemer garandeert een levensduur inclusief preventief en correctie onderhoud van minimaal 15 jaar.

Naast bovenstaande kosten betaalt de gemeente een vast all-in tarief voor verwijdering en demontage en hanteert de gemeente een terugkoopregeling (bij terugkoop binnen 3 jaar na levering) op basis van een vastgestelde methodiek.

Gemeente heeft voor trapliften die geleverd zijn voor 1 maart 2016 én gedurende de looptijd van de overeenkomst specifieke afspraken gemaakt met de betreffende leveranciers ten aanzien van onderhoud en demontage.

Gegevens geleverde trapliften 2020, 2021 en 2022:

Type/categorie	2020	2021	2022
Recht	5	12	7
1 bocht	50	79	58
2 bochten of meer	79	93	102
Maatwerk/overig	20	24	4
Totaal geplaatste trapliften	154	208	171

3.2 Gewenste situatie

De Opdracht omvat in ieder geval de volgende dienstverlening die conform het gestelde in het programma van eisen wordt uitgevoerd:

1. het leveren van Trapliften;
2. het plaatsen van Trapliften;
3. het in onderhoud houden van Trapliften (Correctief en Preventief);
4. het verwijderen van Trapliften;

Dit alles op basis van all-in tarief voor levering (koop) en een all-in tarief voor servicedienstverlening. Dit betekent dat er daarnaast geen separate kosten in rekening gebracht kunnen worden bij de gemeente.

Gemeente wenst een praktijkvoering die garant staat voor:

- De levering van trapliften/trapliftoplossingen conform hetgeen is gesteld in het programma van eisen (zie Bijlage B), waarbij een ongestoord, veilig en doelmatig gebruik door de klant door opdrachtnemer wordt gegarandeerd; Onder veiligheid wordt ook het plaatsen van een trapleuningoplossing en eventuele bouwkundige werkzaamheden verstaan indien de trapleuning verwijderd moet worden voor het plaatsen van de traplift.
- Een goede en langdurige kwaliteit van het geleverde, de dienstverlening en service voor zowel de klant als de gemeente:

- Persoonlijk;
- Klantgericht;
- Afspraak is afspraak;
- Transparant.

- Een transparante en beheersbare kostenstructuur:
 - o All-in prijzen per categorie;
 - o All-in prijzen servicedienstverlening ongeacht categorie of type traplift;
 - o Administratieve lastenverlichting;
 - o Heldere geconsolideerde en gedetailleerde managementinformatie;
 - o Een terugkoopregeling voor trapliften jonger dan 3 jaar.

De gemeente Almere verwacht daarnaast van opdrachtnemer innovatie en innovatieve oplossingen binnen de kaders van de overeenkomst en moedigt innovatie door opdrachtnemer aan op eigen initiatief zonder (financiële) inmenging van de gemeente aan.

De Nadere opdrachten worden door de gemeente middels het MO-platform van Stipter overgedragen naar de opdrachtnemer. De opdrachtnemer krijgt hiervoor een melding via de email dat er een Nadere opdracht klaar staat. De Nadere opdrachtnemer logt in het MO-platform in om de gegevens over te nemen naar het eigen systeem. Indien het berichtenverkeer op termijn gaat aansluiten aan het leveren van voorzieningen, dan kan de gemeente besluiten over te stappen naar het berichtenverkeer/lwmo. Opdrachtnemer wordt van deze nieuwe werkwijze op de hoogte gesteld.

3.3 Maatschappelijk verantwoord inkopen: duurzaamheid

De gemeente Almere heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Dat betekent dat aangeboden producten, diensten en werken, naast andere criteria zo veel als mogelijk moeten worden beoordeeld op basis van duurzaamheid, milieuvriendelijkheid, hergebruik en het terugdringen van CO2 uitstoot.

Almere heeft in haar duurzaamheidsagenda de ambitie uitgesproken dat gebiedsontwikkeling, beheer & groot onderhoud en inkoop & aanbesteding gemiddeld 50% duurzaam is in 2025 en volledig duurzaam in 2030. Voor meer informatie kunt u de duurzaamheidsagenda raadplegen, deze is openbaar toegankelijk via:

https://www.almere.nl/fileadmin/files/almere/bestuur/beleidsstukken/Beleidsnota_s/53d BL Duurzaamheidsagenda UITVOERINGSPROGRAMMA.pdf

Om de doelstellingen van de gemeente te halen, worden in elke uitvraag duurzaamheids- en circulariteitscriteria gehanteerd. Het kan daarbij gaan om direct opdracht gerelateerde criteria als criteria die gelden voor de opdrachtnemer(s). Duurzaamheid speelt een rol binnen het nieuwe contract.

3.4 Maatschappelijk verantwoord inkopen: internationale sociale voorwaarden

De gemeente wil zich inzetten voor betere internationale arbeidsvoorwaarden, het uitbannen van kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden in de gehele productieketen. Daarom worden de zogenaamde internationale sociale voorwaarden toegepast op deze aanbesteding. Deze vereisen dat de uiteindelijke opdrachtnemer analyseert of hij risico's voor de arbeidsnormen en mensenrechten in de keten voorziet. Is dat het geval, dan moet deze zich inspannen om deze risico's te voorkomen of te verkleinen. Inschrijver gaat hiermee middels inschrijving automatisch akkoord.

Na de (voorlopige) gunning gaat de gemeente met de (beoogde) opdrachtnemer in gesprek over de invulling van de internationale sociale voorwaarden. Uiterlijk ten tijde van de contractondertekening geeft de opdrachtnemer aan of hij sociale misstanden in zijn productieketen voorziet en zo ja, hoe hij deze wil bestrijden. Op basis van een risicoanalyse kiest de opdrachtnemer de meest passende aanpak. Tijdens de uitvoering blijft de contractmanager van de gemeente in gesprek met de opdrachtnemer over de voortgang. Transparantie en onderling vertrouwen zijn essentieel om de internationale sociale voorwaarden succesvol toe te passen.

3.5 Maatschappelijk verantwoord inkopen: social return

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen mee kan doen en perspectief heeft op werk en inkomen naar vermogen. De zorgaanbieder en diens eventueel in te zetten onderaannemer(s) wenden 5% van de totale opdrachtsom (exclusief btw) aan voor sociaal rendement op investeringen (SROI).

Het Coördinatiepunt Social Return ondersteunt de opdrachtnemer bij het realiseren van Social Return. Voor de invulling wordt gebruik gemaakt van de Prestatietabel Social Return. Het Coördinatiepunt Social Return schakelt voor de werving van kandidaten in overleg met de opdrachtnemer ook haar netwerk in. Op deze manier is snel duidelijk of het Coördinatiepunt Social Return en de leveranciers van kandidaten (onder andere het Werkgeversserviceteam van de gemeente Almere, het UWV of scholen) kunnen leveren. Mocht dat niet lukken, dan wordt in overleg met de opdrachtnemer naar andere manieren gezocht om de Social Return ingevuld te krijgen. Zie Bijlage K.

Coördinatiepunt Social Return
Randall Gemerts
E-mailadres: socialreturn@almere.nl
Telefoon: 06-81501805

3.6 Sanctiepakketten Rusland

De gemeente handelt conform de door de Europese Raad vastgestelde sanctiepakketten Rusland. Uw offerte mag niet in strijd zijn met hetgeen is beschreven in de sanctiepakketten.

Informatie over de sanctiepakketten vindt u op <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/crisis-en-inkoop/sancties-rusland>

De gemeente heeft op elk moment de mogelijkheid om uw inschrijving te onderzoeken en kan een inschrijver verzoeken om op onderdelen een verduidelijking te geven. Als blijkt dat uw inschrijving in strijd is met het sanctiepakket, wordt uw inschrijving ongeldig verklaard.

Met het indienen van uw offerte verklaart u dat uw offerte niet in strijd is met hetgeen beschreven in de sanctiepakketten.

4. VORMVEREISTEN, UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN

4.1 Vormvereisten

Inschrijvingen die niet aan de volgende vormvereisten voldoen kunnen uitgesloten worden van verdere deelname.

4.1.1 Voorschriften

Tijdens deze aanbesteding gelden onverkort verschillende voorschriften waaraan inschrijvers zich door deelname aan de procedure en in het bijzonder het indienen van een inschrijving onvoorwaardelijk conformeren. Deze voorschriften zijn weergegeven in de aanbestedingsstukken, waaronder de bijlage 'Spelregels tijdens het aanbestedingstraject'. Alleen inschrijvingen die met inachtneming van de in de aanbestedingsstukken inclusief nota's van inlichtingen opgenomen voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden kunnen in behandeling worden genomen.

4.1.2 Gestandsdoeningstermijn

De inschrijving heeft op straffe van uitsluiting een gestandsdoeningstermijn van 3 maanden, met dien verstande dat de inschrijver die als tweede is gerangschikt zijn inschrijving voor nog eens de duur van de wachtkamerbepaling gestand doet middels ondertekening van de wachtkamerovereenkomst na gunning. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dient inschrijver de inschrijving tenminste 1 maand gestand te doen tot na de uitspraak in kort geding.

4.1.3 Volledige en tijdige inschrijving

De inschrijving moet uiterlijk op het in de planning genoemde moment zijn ingediend in TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen en de volledigheid van de inschrijving. Te laat ingediende inschrijvingen worden in geen geval in ontvangst genomen en zijn derhalve uitgesloten van deelname. De gemeente is niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door inschrijvers bij het tijdig en volledig aanleveren van informatie via TenderNed. Raadpleeg daarom bij twijfel tijdig de servicedesk van TenderNed. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment of nabij de sluitingstermijn, behoudt de gemeente zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de inschrijvingen nog niet zijn geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is.

Uw aanbieding dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Met het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), het tarievenblad, dan wel de aanbiedingsbrief wordt hieraan voldaan.

4.1.4 Aanbiedingsbrief

Wij stellen het op prijs dat uw inschrijving ingeleid wordt met een vormvrije aanbiedingsbrief, waarin:

- De onderneming(en) kort geïntroduceerd word(t)(en), eventueel met organogram van uw organisatie.
- De gegevens van de contactpersoon tijdens de uitvoering van de overeenkomst genoemd worden.
- Indien van toepassing de rolverdeling binnen een samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de opdracht dat de inschrijver voornemens is in onderaanneming te geven dan wel op welke derden anderszins een beroep wordt gedaan.

De aanbiedingsbrief dient slechts ter introductie van de onderneming en wordt niet inhoudelijk beoordeeld. Eventuele voorwaarden en voorbehouden uit een aanbiedingsbrief worden niet in behandeling genomen door de gemeente. Dit betekent dat een onderneming niet tijdens de aanbestedingsprocedure dan wel gedurende de looptijd van de overeenkomst terug kan vallen op een voorwaarde en/of voorbehoud dat in de aanbiedingsbrief gemaakt is.

4.1.5 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen

4.1.5.1 Invulling en ondertekening algemeen

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient door de inschrijver te worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de inschrijving te worden gevoegd.

De rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele inschrijving (het rechtsgeldig ondertekenen van de aanbestedingsbrief dan wel tarievenblad staat eveneens voor rechtsgeldig ondertekening van de gehele inschrijving). De rechtsgeldigheid van de ondertekening dient na gunning te blijken uit het/de uittreksel(s) van de inschrijving in het nationale handelsregister. De handtekeningen kunnen de vorm van een gekwalificeerde digitale handtekening hebben of op papier zijn gezet waarna de betreffende stukken zijn gescand.

Deel V van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is voor deze aanbesteding niet relevant. De gemeente heeft onder *Deel I* en *Deel III* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument alles ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is en door haar moet worden ingevuld. De inschrijver moet alle overige, van toepassing zijnde velden invullen.

4.1.5.2 Invulling UEA bij samenwerkingsverbanden/onderaanneming

Let op: Alle inschrijvers, derden (op wie een beroep wordt gedaan om aan één of meer geschiktheidseisen te voldoen) en leden aan een samenwerkingsverband (combinatie) dienen bij de inschrijving elk afzonderlijk een UEA in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III. In onderstaand schema is voorts per deelnemer aangegeven welk onderdeel van de UEA daarnaast ook dient te worden ingevuld.

Met het indienen van een rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaren derden tevens dat de inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de derde kan beschikken.

In onderstaand schema staat per samenwerkingsvorm opgegeven wat aangeleverd dient te worden.

Vorm	Ondertekenen UEA	Wat verder nog aanleveren
Samenwerkingsverband (combinatie)	Van alle deelnemers aan het samenwerkingsverband dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden in de inschrijving.	In Deel IIA onder Wijze van deelneming in het UEA de namen van alle combinanten en hun eigen rol opgeven, waarbij dient opgegeven te worden welke ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (combinatie) jegens de gemeente zal optreden. ¹ Verder Deel IIB en III ook invullen
Beroep op 3 ^e voor voldoen aan één/meer geschiktheidseisen of selectiecriteria	Van zowel inschrijver als de 3 ^e waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In Deel IIC van het UEA Aanbestedingsdocument 'ja' aanvinken. In het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan.

¹ De penvoerder is dus de ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding waarvoor alle individuele deelnemers aan het samenwerkingsverband jegens de gemeente volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn.

		Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen
Beroep op 3 ^e ten tijde van de inschrijving voor uitvoering van een deel van de opdracht	Van inschrijver dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In Deel IID 'ja' aanvinken en de onderaannemers noemen, voor zover bekend. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen
Beroep op 3 ^e voor zowel het voldoen aan één/meer geschiktheidseisen als voor uitvoering van een deel van de opdracht.	Van zowel inschrijver als de 3 ^e waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In zowel Deel IIC als onder Deel IID 'ja' aanvinken, de onderaannemers noemen en in het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen.

4.1.5.3 Bewijsmiddelen

De gemeente zal in beginsel pas na het voornemen tot gunning verzoeken de nadere bewijsmiddelen te overleggen die erop gericht zijn hetgeen door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is verklaard te verifiëren. Dit neemt niet weg dat de gemeente hier op elk moment eerder in de procedure aan inschrijvers om kan verzoeken indien dit naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure. De bewijsmiddelen dienen vervolgens binnen 7 kalenderdagen in het bezit van de gemeente te zijn. Indien de inhoud van deze bewijsmiddelen niet overeenkomt met hetgeen is verklaard, dan kan de inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan deze aanbesteding worden. Op eerste verzoek van de gemeente moeten ook derden nadere bewijsstukken kunnen overleggen zoals elders bepaald in deze offerteaanvraag.

4.1.5.4 Daadwerkelijke inzet derden/onderaannemer ten tijde van de uitvoering

De opdrachtnemer, is - indien hij een gedeelte van de opdracht in onderaanneming wenst te geven - verplicht daadwerkelijk gebruik te maken van de door hem bij inschrijving benoemde derden c.q. onderaannemers. Inschakeling van andere entiteiten dan vorengenoemd behoeft te allen tijde steeds voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente. Deze toestemming kan en zal slechts worden verleend indien deze entiteit voldoet aan de in de aanbestedingsprocedure gestelde verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen voor het desbetreffende gedeelte van de opdracht.

4.2 Uitsluitingsgronden

Deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bevat de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel. Alle verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing op deze aanbesteding. De verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en IIIB van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder deel IIIC. De gemeente kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een inschrijver op wie één van deze omstandigheden van toepassing is.

Uitsluitingsgronden zijn van toepassing op alle ondernemers die bij de inschrijving of de uitvoering van de opdracht worden betrokken, dus indien van toepassing op elke deelnemer aan het samenwerkingsverband en elke derde waarop door inschrijver een beroep wordt gedaan.

Door het invullen van *Deel III* en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (*Deel VI*) geeft de inschrijver aan dat bepaalde omstandigheden niet op de onderneming van toepassing zijn. In beginsel na gunning dienen door de beoogde opdrachtnemer de volgende bewijsmiddelen voor de volgende uitsluitingsgronden die in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden benoemd te kunnen worden overlegd:

Bewijsstukken	UEA	Uitsluitingsgrond
Een inschrijver kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat deze uitsluitingsgronden, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.	IIIA En IIIC	Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen Vervalsing van de mededinging
Een inschrijver kan door middel van een verklaring van de belastingdienst , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.	IIIB	Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies
Een inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister , dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.	IIIC	Faillissement, insolventie of gelijksoortig
Situationeel, naar redelijk oordeel van de gemeente. Indien de gemeente aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De gemeente neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012.	IIIC	Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht Belangenconflict Betrokken bij de voorbereiding Valse verklaring Onrechtmatige beïnvloeding

4.3 Geschiktheidseisen

Inschrijver geeft door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, onder *Deel IV*, aan te voldoen aan de hieronder genoemde eisen met betrekking tot financieel-economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en de gevraagde inschrijving in het handelsregister of beroepsregister. Indien hieraan niet wordt voldaan wordt inschrijver uitgesloten van deelname. Indien reeds bij de inschrijving nadere bewijsstukken dienen te worden overlegd wordt dat bij de betreffende eis uiteengezet.

4.3.1 Geschiktheidseisen inzake financieel-economische draagkracht

4.3.1.1 Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijvers dienen adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid en na gunning een recente polis of kopie van een polis over te leggen. Overigens volstaat ook een origineel certificaat van verzekering, afgegeven door de verzekeringsmaatschappij.

Hetzelfde geldt voor alle eventuele deelnemers aan een inschrijvende combinatie. De verzekerde bedragen staan vermeld in de inkoopvoorwaarden.

Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats.

4.3.2 Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid

Het bepaalde in artikel 2.94 Aanbestedingswet is van toepassing.

4.3.2.1 Nederlandse taal

De contactpersoon van de inschrijver (en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden) moeten bij opdrachtverlening de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende

mate beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen.

Hetzelfde geldt ten aanzien van eventuele combinaties en onderaannemers.

Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats.

4.3.2.2 Studie- en beroepsdiploma's

Een opgave dient te worden gedaan van de studie- en beroepsdiploma's van de door opdrachtnemer in te zetten personeel bij uitvoering van deze opdracht. Uit deze opgave dient minimaal te blijken dat het in te zetten personeel gediplomeerd en/of vakbekwaam is om advies te kunnen geven respectievelijk onderhoud en reparaties uit te kunnen voeren. Het betreft hier de functies:

- 2x Adviseur (inmeten en passen) HBO niveau dan wel gelijkwaardig:
 - Vertaalt de individuele functiebeperkingen van een klant naar een technisch haalbare oplossing.
 - Beoordeelt welke traplift best passend is, welke bouwkundige werkzaamheden nodig zijn én zet dit om in specificaties en bijbehorende tekeningen.
- 2x Service monteur, LBO/MBO elektro dan wel gelijkwaardig:
 - Voert zelfstandig reparaties en onderhoud uit aan de trapliften.

Diploma's kunnen door de gemeente in een later stadium worden opgevraagd.

Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats.

4.3.2.3 Certificering

Inschrijver dient minimaal in het bezit te zijn van een kwaliteitsmanagementcertificaat op basis van de norm ISO 9001:2015. Indien een inschrijver bij gunning niet of nog niet beschikt over het gevraagde kwaliteitsmanagementcertificaat ISO 9001:2008 of ISO 9001:2015 dan dient inschrijver aan te tonen te beschikken over een (intern) kwaliteitsborgingsysteem (zorg, beheersing en borging) welke eveneens aan externe inhoudelijke controle onderhevig is.

Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats.

Als gelijkwaardig wordt erkend een geldig ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen (uit de ISO 9001-2015 regeling) die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat.

4.3.2.4 Maatregelen inzake milieubeheer

Een opgave dient te worden gedaan van de vermelding van de maatregelen inzake milieubeheer die de ondernemer kan toepassen in het kader van de uitvoering van de overheidsopdracht.

De inschrijver dient in het bezit te zijn van een door een onafhankelijke instantie opgestelde verklaring dat de ondernemer aan kwaliteitsnormen inzake milieubeheer voldoet, te weten een geldig ISO 14001 (milieumanagementsysteem) certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig.

Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat.

4.3.2.5 Kerncompetenties

Voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van inschrijvers stelt de gemeente kerncompetenties vast. Dit zijn punten die in het licht van de opdracht essentieel zijn. Inschrijver dient via bijlage Technische bekwaamheid in de inschrijving per kerncompetentie één referentie in van een gelijksoortige kerncompetentie uit de afgelopen drie jaar.. Het is niet toegestaan om bij verschillende kerncompetenties dezelfde referentie in te dienen.

Teneinde aan het voorgaande te voldoen kunnen ook referenties van deelnemers aan het samenwerkingsverband (combinanten) en onderaannemers (derden) worden meegezonden. Het is alleen toegestaan om een beroep te doen op referenties van combinanten en onderaannemers indien deze vermeld zijn onder *Deel II* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Indien gewenst is dat de betreffende onderaannemer en/of combinant ook daadwerkelijk deelneemt aan deze opdracht dan moet dit expliciet worden vermeld.

Bij de referent is de opdracht naar tevredenheid uitgevoerd. Dit betekent dat bij de uitvoering van de dienstverlening/levering afspraken m.b.t. trapliften zijn nagekomen.

Nadere bewijsmiddelen hoeven niet te worden overgelegd. De gemeente kan echter referenties al dan niet steekproefsgewijs controleren, ook rechtstreeks bij de referent. Indien een eventueel gecontroleerde referentie daartoe gereede aanleiding geeft, eventuele substantiële en beargumenteerde ontevredenheid daaronder inbegrepen, kan de gemeente de inschrijving uitsluiten. De gemeente doet dit niet zonder de inschrijver in staat te stellen zijn zienswijze over de referentie te geven.

Kerncompetentie 1:

Ervaring met leveren, installeren en bedrijfsklaar opleveren van minimaal 90 trapliften op jaarbasis op basis van een all-in prijssystematiek bij een gemeente.

Hiermee toont inschrijver aan ervaring en deskundigheid te hebben in het leveren, installeren en bedrijfsklaar opleveren van trapliften..

Kerncompetentie 2:

Ervaring met alle werkzaamheden (incl. onderhoud) als benoemd in het programma van eisen (Bijlage B) nrs. E 1 t/m 7, F 5, 6, 12, 13, 16, 20, G 1 t/m 4, H 1 t/m 5, I 1 t/m 11, J 1, 5, 6, 7, M 1 t/m 11, N 3 t/m 15, O 1 t/m 4 en P 1, 2 en 6 vanaf het moment van gebruiksklaar opleveren van de traplift tot en met het afvoeren van de traplift betreffende minimaal 90 trapliften op jaarbasis bij een gemeente.

Hiermee toont inschrijver aan ervaring en deskundigheid te hebben in de werkzaamheden als voornoemd.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister

Inschrijver, eventuele deelnemers aan het samenwerkingsverband en onderaannemers verklaren middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een inschrijving.

5 GUNNING

5.1 Gunningscriterium

Gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. Binnen de gunningsfase wordt met gunningseisen (§ 5.2.) en gunningswensen (§ 5.3) gewerkt. De gunningseisen zijn minimeisen waaraan de inschrijving moet voldoen. Indien de inschrijving niet voldoet aan de gunningseisen wordt de inschrijving terzijde gelegd. De antwoorden op de gunningwensen worden gerangschikt aan de hand van puntentoekenning, een en ander in relatie tot het voorwerp van aanbesteding.

5.2 Gunningseisen

Minimumeisen met betrekking tot het leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren van een nieuwe of gereconditioneerde traplift inclusief bijbehorende servicedienstverlening.

Opdrachtnemer dient de minimum eisen in Bijlage B bij de uitvoering van de opdracht integraal in acht te nemen.

5.3 Onvoorwaardelijke akkoordverklaring aanbestedingsstukken

De in de aanbestedingsstukken, inclusief bijlagen en nota's van inlichtingen, weergegeven uitgebreide omschrijving van de opdracht geldt in zijn totaliteit, dus met alle aspecten, als minimeis, tenzij specifiek anders is aangegeven. Met het indienen van een inschrijving geeft inschrijver aan onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volledige inhoud van de aanbestedingsstukken, waaronder begrepen de nota('s) van inlichtingen.

5.4 Gunningswensen

De inschrijvers die voldoen aan de voorschriften, vormvereisten, geschiktheidseisen en de gunningseisen worden beoordeeld op de mate waarin zij aan de gunningswensen voldoen. Er worden op deze aspecten punten gescoord. Het totaal te behalen punten voor deze aanbesteding bestaat uit de te behalen punten voor de gunningwensen en de te behalen punten voor de prijs. Omdat het antwoord op de ene wens belangrijker wordt ervaren dan het antwoord op de andere wens is er een verschil in waardering. De weging is als volgt:

Gunningscriterium	Gunningswens	Wegingspercentage	Maximum aantal punten
Prijs		35	350
Kwaliteit	Plan van aanpak	25	250
	Innovatie	10	100
	Duurzaamheid	10	100
	Interview	20	200
Totaal		100	1000

Bij een gelijke rangschikking geeft het puntentotaal op het gunningswens kwaliteit de doorslag. Als ook dit gelijk is wordt geloot.

Beoordelingsmethodiek:

Voor de beoordeling op kwaliteit wordt een ter zake deskundige beoordelingscommissie samengesteld van vijf (5) personen die de volgende functies bekleden:

- Beleidsmedewerker Wmo

- Contract- en leveranciersmanager Wmo
- Adviseur Kwaliteitszorg en Processen
- Wmo consulent (2x)

Tijdens het beoordelingsproces is het mogelijk dat er deskundig advies wordt ingewonnen over onderdelen van de offerte. Dit deskundig advies zal alleen worden ingezet om de commissieleden beter te informeren op de betreffende onderdelen.

Zolang het beoordelingsproces niet afgerond is, blijven de commissieleden onkundig van de prijzen en van de beoordelingspunten op prijs. In eerste instantie beoordelen de commissieleden onafhankelijk van elkaar. De uitwerking van iedere gunningswens wordt door elk commissielid individueel en gemotiveerd voorzien van een rapportcijfer. Het rapportcijfer correspondeert met de waarderingsschaal zoals weergegeven in de volgende tabel:

Cijfer	Functie	Grondslag beoordeling
10	Uitmuntend	De wijze van invulling is uitmuntend, zeer degelijk, inhoudelijk zeer relevant en biedt maximale meerwaarde. De invulling overtreft de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot deze wens.
8	Goed	De wijze van invulling is goed, degelijk, inhoudelijk behoorlijk relevant en biedt meerwaarde voor de gemeente. De invulling voldoet ruim aan de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot deze wens en overtreft deze soms.
6	Voldoende	De wijze van invulling is voldoende degelijk en inhoudelijk (enigszins) relevant, maar biedt geen of weinig meerwaarde. De invulling voldoet aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.
4	Onvoldoende	De wijze van invulling is onvoldoende: één of enkele significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet onvoldoende aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.
2	Zeer slecht	De wijze van invulling is (zeer) slecht: meerdere significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet niet of nauwelijks aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.
0	Geen antwoord	De inschrijver heeft de vraag niet (inhoudelijk) beantwoord of de beantwoording van de inschrijver gaat op geen enkele wijze in op de vraag. De invulling voldoet totaal niet aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.

Het beoordelingscijfer van een wens is altijd een getal van 0 tot en met 10 (schoolse methode). Uitzondering hierop is de gunningswens 'interview'. Zie de beoordelingsmethodiek bij deze gunningswens.

Door vermenigvuldigen van het beoordelingscijfer van een gunningswens met het getal van de wegingspercentage van deze gunningswens krijgt de inschrijver de score per gunningswens.

Voorbeeld:

Het beoordelingscijfer van inschrijver A op gunningswens 'Innovatie' is 6 dan is de score op deze gunningswens $6 \times 10 = 60$ punten

Na de individuele beoordeling komt de beoordelingscommissie plenair bijeen om per gunningscriterium in consensus het rapportcijfer vast te stellen.

Uw antwoord op een gunningcriterium wordt integraal beter beoordeeld indien:

- deze relatief meerwaarde biedt ten opzichte van de hetgeen beschreven in deze offerteaanvraag en meer specifiek, de doelstellingen, gewenste situatie en het programma van eisen.

- deze SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) is beschreven.

5.4.1 Gunningscriterium prijs

Op het bijgevoegde tarievenblad worden prijscomponenten beoordeeld. De inschrijver met de laagste totale fictieve kosten (Bijlage E cel J17) krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal punten.

De gevraagde meerkosten worden niet meegenomen in deze prijsbeoordeling.

De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van de laagste inschrijving gerelateerd aan de laagste inschrijving. In formulevorm wordt dit als volgt weergegeven:

Er worden ook bij 'prijs' geen negatieve punten toegekend.

$$\text{Score} = \frac{\text{Laagste prijs}}{\text{Prijs Inschrijver}} \times \text{max punten}$$

5.4.2 Gunningscriterium Kwaliteit

Onderstaand zijn de wensen aangegeven. Het is de bedoeling dat de wensen zodanig worden geïnterpreteerd en beantwoord, dat deze optimaal betrekking hebben op de beschreven opdracht en vereisten en het functionele doel van de aanbesteding.

5.3.2.1 Kwaliteit: Plan van aanpak implementatie en borging

Beschrijf op maximaal 2 pagina's (formaat A4, lettergrootte 10pt), welke maatregelen u zult nemen om te kunnen borgen dat u vanaf 1 maart 2024 optimaal invulling gaat en blijft geven aan de in deze aanbestedingsprocedure bedoelde levering en servicedienstverlening van trapliften met in acht name van de onder paragraaf 3.2 door gemeente omschreven gewenste situatie. Omschrijf daarbij tevens hoe u de gemeente op de hoogte zult houden omtrent de stand van zaken gedurende de looptijd van de overeenkomst.

In uw plan van aanpak beschrijft u de navolgende elementen:

- a Kwaliteitsborging;
- b Doelmatigheid, veiligheid en voldoen aan Bouwbesluit;
- c Borging van reactie en doorlooptijden en risico's;
- d Borging dat de trapliften in optimale conditie zijn en blijven;
- e Communicatie met gemeente/korte lijnen en samenwerking;
- f Heldere managementinformatie en beschikbaarheid daarvan;
- g Informatievoorziening implementatiefase richting Wmo consulenten.

5.3.2.2 Kwaliteit: Innovatie

Beschrijf op maximaal 2 pagina's (formaat A4, lettergrootte 10pt) uw plan van aanpak, waarbij u de gemeente inzicht geeft in de manier waarop u invulling geeft aan innovatie gedurende de duur van de overeenkomst.

Dit specifiek en concreet in relatie tot de uitvoering van deze opdracht en inbegrepen in uw prijsaanbod(Bijlage E).

In uw plan van aanpak geeft u tenminste antwoord op de volgende vragen:

- a) Welke innovatie u voorstelt in relatie tot de gevraagde dienstverlening en deze weet te vergroten/verbeteren;
- b) Op welke wijze u:
 - gebruikers hierbij betreft;
 - gemeente hierin betreft;

5.3.2.3 Kwaliteit: Duurzaamheid

De gemeente ziet graag dat inschrijvers duurzaam te werk gaan. Met name ten aanzien van vervoer.

Bij vervoer gaat het niet alleen om het transport van halen en brengen trapliften, doch ook het reizen van uw medewerkers naar de inwoners voor passen, meten en servicedienstverlening. Zoals vereist dient elk voertuig ten minste te voldoen aan emissieklasse 6.

Het is een meerwaarde wanneer de emissie bij transport/vervoer tot een minimum kan worden beperkt bij uitvoering van deze opdracht. Daartoe dient inschrijver een opgave te doen in Bijlage L.

5.3.2.5 Kwaliteit: Interview

In de praktijk zal het voorkomen dat u voor bepaalde zaken geen voorbereidingstijd heeft. Ook in die situaties verwachten wij van u dat u actief en innovatief ondernemerschap laat zien, welke aansluit bij datgeen u in hierboven beschreven kwaliteitsonderdelen heeft beschreven en aansluiting aantoont met de door de gemeente Almere gestelde doelstellingen en eisen.

Om dit te kunnen beoordelen wordt van u gevraagd om de casuïstiek te behandelen, die uit meerdere onderdelen zal bestaan. Wij vragen de inschrijvers naar het Stadhuis van de gemeente Almere te komen op 16 november 2023.

U dient drie medewerkers te sturen, zijnde;

- de medewerker die operationeel verantwoordelijk is, bijvoorbeeld een regionale account- of relatiemanager.
- de Adviseur (inmeten en passen), de medewerker die daadwerkelijk de passing en meting gaat uitvoeren in de gemeente Almere.
- de Adviseur Kwaliteitszorg en Processen, de medewerker die daadwerkelijk het onderhoud gaat uitvoeren in de gemeente Almere.

Proces interview

Wij communiceren via Tendersnet het tijdstip waarop u aanwezig moet zijn en waar u zich kunt melden.

Zodra u binnen bent brengen wij u naar een werkruimte, waar u realistische en praktijk gerelateerde casussen ontvangt, die gaan over levering en servicedienstverlening van de trapliften. U mag (twee) 2 uur gebruik maken van deze werkruimte. Tijdens deze periode kunt u niet bellen met andere collega's, de medewerkers dienen zelf de casus op te lossen. De tijd wordt door ons gemonitord.

U dient uw eigen laptop mee te nemen om de casussen uit te werken. Indien u tijdens de uitwerking van de casus gebruik wilt maken van de door u ingediende plannen, neemt u deze zelf (digitaal of analoog) mee.

De uitwerking van uw casussen kopiëren wij van de gebruikte laptop op een USB.

Vervolgens nemen wij u mee naar een andere ruimte. In deze ruimte is de beoordelingscommissie aanwezig. U krijgt 40 minuten om uw uitwerking van de casussen toe te lichten. Er is een flip-over en beamer aanwezig. Daarna mag de beoordelingscommissie vragen stellen. Aan iedere inschrijver worden dezelfde vragen gesteld.

Zowel de toelichting als de vragen en de beantwoording op deze vragen worden opgenomen.

Beoordeling interview

De beoordelingscommissie 'Interview' bestaat uit personen met de volgende functies:

- Beleidsmedewerker Wmo
- Contract- en leveranciersmanager Wmo
- Adviseur Kwaliteitszorg en Processen
- Wmo consulent(2x)

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen, eerst individueel en per casus, de uitwerking van de casuïstiek en de bijbehorende toelichting. Na de individuele beoordeling komt de beoordelingscommissie samen. Vervolgens kent de beoordelingscommissie gezamenlijk een beoordeling aan de uitwerking van de casuïstiek en bijbehorende toelichting toe, gebaseerd op onderstaande methode.

Resultaat beoordeling	Omschrijving beoordeling	Te behalen punten per casusonderdeel
Onvoldoende	Uw beschrijving geeft onvoldoende uitwerking van de casuïstiek of draagt niet optimaal ² bij aan de gestelde eisen (Bijlage B) en de doelstellingen van de gemeente (paragraaf 1.3 en 3.2).	2 punten
Voldoende	Uw beschrijving geeft voldoende uitwerking van de casuïstiek en voldoet aan de gestelde eisen (Bijlage 4) en de doelstellingen van de gemeente (paragraaf 1.3 en 3.2). Er is geen sprake van een duidelijke meerwaarde.	6 punten
Ruim Voldoende	Uw beschrijving geeft meer dan voldoende uitwerking van de casuïstiek en voldoet aan de gestelde eisen (Bijlage B) en de doelstellingen van de gemeente (paragraaf 1.3 en 3.2). Er is sprake van een duidelijke meerwaarde.	8 punten
Goed	Uw beschrijving geeft voldoende uitwerking van de casuïstiek en voldoet meest optimaal ³ aan de gestelde eisen (Bijlage B) en de doelstellingen van de gemeente (paragraaf 1.3 en 3.2).	10 punten

De som van de in consensus vastgestelde beoordelingen per casusonderdeel wordt gedeeld door het aantal casusonderdelen en geeft het resultaat binnen deze gunningswens.

Door vermenigvuldigen van het beoordelingscijfer van deze gunningswens met het getal van de wegingspercentage van deze gunningswens krijgt de inschrijver de score op deze gunningswens.

6 CHECKLIST

De inschrijving dient in de Nederlandse taal gesteld te zijn en bestaat uit de volgende documenten:

Wat?	Model?	Opmerking
1. Aanbiedingsbrief	Vormvrij	Uploaden onder 'Overige documenten'.
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Conform bijlage D	Rechtsgeldig ondertekenen , deelnemers aan het samenwerkingsverband of derden waarop een beroep wordt gedaan dienen zelfstandig een UEA in te dienen. Uploaden overige documenten.
3. Technische bekwaamheid	Conform bijlage C Technische bekwaamheid	Uploaden onder 'Overige documenten'.
4. Beantwoording wensen paragraaf 5.3.2	Conform het gestelde in paragraaf 5.3.2	Alle onderdelen in een separaat pdf-bestand uploaden onder 'Overige documenten'.
5. Tarievenblad	Conform bijlage E Tarievenblad.	Uploaden onder 'Overige documenten'.
6. Duurzaamheid	Conform Bijlage L	Uploaden onder 'Overige documenten'.

² Onder optimaal wordt verstaan het uitvoering geven aan de doelstellingen en het bereiken van beoogde resultaat daarvan.

³ Zie voetnoot hierboven.

7. Productinformatie Bijlage B voorafgaand aan eisen A.	Vormvrij	Het is aan inschrijver middels de aangeleverde informatie aan te tonen dat de aangeboden trapliften aan het programma van eisen voldoen.
---	----------	---

Het is inschrijvers niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in aanbestedingsstukken.

Na gunning dienen binnen 7 kalenderdagen de volgende bewijsmiddelen te worden toegestuurd aan inkoop@almere.nl door de winnende partij:

Wat?	Model?	Opmerking
1. Gedragsverklaring aanbesteden	Conform het gestelde in § 4.2 https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx	GVA niet ouder dan 2 jaar (Vraag deze verklaring op tijd aan. Het opvragen van deze verklaring duurt tussen de 4 en 8 weken).
2. Verklaring van de belastingdienst	Conform het gestelde in § 4.2**	Niet ouder dan 6 maanden. Zie link onder deze tabel.
3. Uittreksel Handelsregister		Niet ouder dan 6 maanden
4. Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid	Een recente polis of kopie van een polis	
5. ISO 9001:2008/15	Kopie van het certificaat	Certificaat dient geldig te zijn.
6. ISO 14001	Kopie van het certificaat	Certificaat dient geldig te zijn.
7. Diploma's	Conform paragraaf 4.3.2.2	Op verzoek gemeente

**

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_for_mulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen

Bijlage A Spelregels tijdens het aanbestedingstraject

A. Buiten beschouwing laten van de inschrijving

Inschrijvingen worden ter zijde gelegd indien zij onregelmatig, onaanvaardbaar of niet geschikt zijn. Voor de opdracht komen alleen inschrijvers in aanmerking die zowel op het tijdstip van inschrijving als op de dag van gunning voldoen aan de eisen die in de aanbestedingsstukken zijn vermeld. De inschrijving dient volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of mocht blijken dat verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de inschrijver of van algemeen bekende marktinformatie, dan behoudt de gemeente zich het recht voor om een inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Inschrijvers dienen zorgvuldigheid te betrachten bij het opmaken van hun inschrijving, het invullen en bijvoegen van bijlagen en het (rechtsgeldig) ondertekenen van e.e.a. De gemeente is bevoegd bij geringe manco's een herstelkans te bieden.

B. Openbaarheid geoffreerde prijzen

De gemeente wordt regelmatig door inschrijvers, nadat de gunningsbeslissing aan hen is medegedeeld, verzocht informatie te geven over de geoffreerde prijzen. Enerzijds omdat men dan de scores kan nagaan, anderzijds omdat men wil weten hoe de eigen inschrijving qua prijs in de markt ligt. Om aan deze wens van openbaarheid prijzen tegemoet te komen zullen wij de punten van het totaal van het (sub)gunningscriterium prijs bekend maken en vermelden in de mededeling van de gunningsbeslissing. Bij gunning op basis van 'de laagste prijs' wordt de inschrijvingsprijs (totaal) bekend gemaakt.

C. Vertrouwelijkheid en auteursrecht

Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding verstrekt wordt, is vertrouwelijk. De inschrijver zal geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. De inschrijver erkent dat de relatie met de gemeente in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. De inschrijver zal het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. Inschrijvers zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. Inschrijvers zullen ervoor zorg dragen, dat alleen personen kennis van de documentatie en informatie krijgen waarvoor dit noodzakelijk is om een inschrijving uit te brengen. De gemeente heeft het auteursrecht op de documentatie.

Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de gemeente. De gemeente is niet verplicht interne (aanbestedings)documenten zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan inschrijvers bekend te maken. Echter, het is inschrijver bekend dat de gemeente gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de (Wet) openbaarheid van overheid. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in.

D. Aanspraken op gunning of vergoeding aan de inschrijvers

Inschrijvingen worden kosteloos ingediend. De gemeente is niet verplicht te gunnen. Aan een besluit om niet te gunnen en aan een verzoek tot aanvulling van de inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van de gemeente voorafgaand aan het gunningbesluit, kunnen door inschrijvers geen aanspraken op de opdracht, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens de gemeente worden ontleend. De gemeente behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure stop te zetten met opgaaf van reden.

E. Toepasselijk recht en geschillen

Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de overeenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de bij de aanbesteding betrokkenen partijen die ontstaan naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement 'Midden-Nederland'.

F. Geschillen lopende de aanbesteding

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende stukken is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver hierin, maar ook in de aankondiging of in vervolgdOCUMENTEN in de procedure of in de procedure zelf (inclusief de keuze voor de desbetreffende procedure, de inrichting van de opdracht e.d.) etc. desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onjuistheden, etc. tegenkomen, inclusief al dan niet inhoudelijke punten waarover de inschrijver ernstig van mening verschilt, dan dient de gemeente hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte te worden gesteld, via de vragen ten behoeve van de nota('s) van inlichtingen. Indien dit niet tijdig door de inschrijver is doorgegeven, is dit voor risico van de inschrijver.

Daarenboven hanteert de gemeente een algemene vervalttermijn: indien de inschrijver niet uiterlijk voor het moment van inschrijving via de berichtenmodule in TenderNed een bericht stuurt onder vermelding van een titel "bezwaar" over een aspect zoals hiervóór bedoeld, kan terzake niet meer in rechte worden opgekomen. Dit bericht dient een concrete onderbouwing te bevatten met de aard en grondslag van het bezwaar. De inschrijver gaat via indiening van zijn inschrijving akkoord met dit verval van recht.

Dit is slechts een uiterste termijn, het ligt op de weg van inschrijver om de contactpersoon van de gemeente onverwijld op de hoogte te stellen, indien en zodra duidelijk is dat inschrijver en gemeente over een of meer essentiële punten van mening verschillen.

De gemeente handelt ten aanzien van de voortgang van de aanbestedingsprocedure naar bevind van zaken.

G. Geschillen na gunning

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende stukken is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver hierin, maar ook in de aankondiging of in vervolgdOCUMENTEN in de procedure of in de procedure zelf (inclusief de keuze voor de desbetreffende procedure, de inrichting van de opdracht e.d.) etc. desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onjuistheden, etc. tegenkomen, inclusief al dan niet inhoudelijke punten waarover de inschrijver ernstig van mening verschilt, dan dient de gemeente hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte te worden gesteld, via de vragen ten behoeve van de nota('s) van inlichtingen. Indien dit niet tijdig door de inschrijver is doorgegeven, is dit voor risico van de inschrijver.

Daarenboven hanteert de gemeente een algemene vervalttermijn: indien de inschrijver niet uiterlijk voor het moment van inschrijving via de berichtenmodule in TenderNed een bericht stuurt onder vermelding van een titel "bezwaar" over een aspect zoals hiervóór bedoeld, kan terzake niet meer in rechte worden opgekomen. Dit bericht dient een concrete onderbouwing te bevatten met de aard en grondslag van het bezwaar. De inschrijver gaat via indiening van zijn inschrijving akkoord met dit verval van recht.

Dit is slechts een uiterste termijn, het ligt op de weg van inschrijver om de contactpersoon van de gemeente onverwijld op de hoogte te stellen, indien en zodra duidelijk is dat inschrijver en gemeente over een of meer essentiële punten van mening verschillen.

De gemeente handelt ten aanzien van de voortgang van de aanbestedingsprocedure naar bevind van zaken.

H. Gegevens en toelichtingen

De gemeente behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Het verstrekken van onjuiste gegevens kan tot uitsluiting leiden. inschrijvers dienen onder meer de door hen

in het kader van de gunning overgelegde getuigschriften en documenten op verzoek van de gemeente toe te lichten of nader aan te vullen.

I. Mededinging

Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de inschrijver:

- de gemeente niet belemmeren in zijn streven met een andere inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de opdracht;
- geen informatie over zijn inschrijving of over het overleg met de gemeente uitwisselen met andere inschrijvers of met derden.

J. Ontbinding overeenkomst

De gemeente is gerechtigd de overeenkomst met begunstigde met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat het gunningbesluit onrechtmatig is of dat de overeenkomst ongeldig is, dat de overeenkomst (gedeeltelijk) onverbindend wordt verklaard of de looptijd van de overeenkomst wordt verkort of dat de producten om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan een dergelijk besluit tot beëindiging, (gedeeltelijk) onverbindend verklaren of verkorten van de looptijd van de overeenkomst kunnen door de begunstigde geen aanspraken worden ontleend jegens de gemeente op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade.

K. Rechtsopvolging

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst sprake is van rechtsopvolging onder algemene titel in de positie van de inschrijver/opdrachtnemer ten gevolge van herstructurering van de onderneming of insolventie, dan kan deze door een andere ondernemer worden vervangen, mits laatste voldoet aan de aanvankelijk vastgestelde criteria voor kwalitatieve selectie en dit geen andere wezenlijke wijzigingen in de uit te voeren opdracht/werkzaamheden met zich meebrengt.

L. Klachten van (een) inschrijver(s) over gemeente Almere

Inschrijvers of onderaannemers van inschrijvers die een klacht hebben over de aanbestedingsprocedure kunnen deze klacht kenbaar maken door een melding te maken via het Digitaal Loket www.almere.nl. Ook brancheorganisaties en klachtenloketten kunnen namens bij hen aangesloten inschrijvers een klacht indienen

In de melding van de klacht dient minimaal te worden aangegeven:

- Naam van de organisatie die de klacht indient (hierna te noemen "indiener") en een contactpersoon;
- Kenmerk van de aanbesteding;
- De aard van de klacht en een mogelijke oplossing(richting).

Randvoorwaarden bij het indienen van de klacht:

- De klacht dient concreet en specifiek betrekking te hebben op deze aanbestedingsprocedure;
- Anoniem klagen is niet mogelijk;
- De klacht wordt tijdig kenbaar gemaakt;
- Vragen/opmerkingen of klachten die zich beter lenen om te stellen in de nota van inlichtingen, dienen eerst daar ingediend te worden. Is inschrijver het niet eens met het in de nota van inlichtingen gegeven antwoord, dan kan hij een klacht indienen;
- De klacht dient gemotiveerd te zijn;
- Klachten mogen geen betrekking hebben op het algemene aanbestedingsbeleid;
- Een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil.

Klachten die binnenkomen worden direct doorgezonden naar een medewerker van gemeente Almere die niet bij de aanbesteding betrokken is geweest (klachtenbehandelaar). Deze medewerker zal zo spoedig mogelijk contact met de indiener opnemen teneinde een afspraak te maken om de ingediende klacht te bespreken. Een klacht kan voor bemiddeling of advies voorgelegd worden aan de Commissie van Aanbestedingsexperts te Den Haag (zie volgende alinea). Na overleg tussen de klachtenbehandelaar en indiener zal de indiener een reactie van gemeente Almere op de klacht ontvangen:

- Wordt besloten dat de klacht terecht is, dan wordt dit zo spoedig mogelijk aan indiener en aan de andere inschrijvers medegedeeld via een nota van inlichtingen;
- Wordt besloten dat de klacht wordt afgewezen, dan ontvangt indiener een gemotiveerde reactie.

Is indiener vervolgens van oordeel dat zijn klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan hij zich wenden tot de Commissie van aanbestedingsexperts te Den Haag. De gemeente wijst erop dat een advies van deze Commissie niet bindend is.

De mogelijkheid tot het starten van een kort geding staat los van de beschreven klachtenprocedure en kan derhalve parallel of als separate optie worden aangewend.

M. Klachten van de gemeente over (een) inschrijver(s)

Ingeval de gemeente een klacht heeft over een of meer inschrijvers, dan kan de gemeente deze klacht kenbaar maken bij deze inschrijver(s). inschrijver bevestigt per ommegaande de ontvangst van de klacht, bestudeert deze met spoed en laat de gemeente gemotiveerd weten wat zijn reactie op de klacht is.

Bijlage B Programma van eisen

Kwaliteitseisen algemeen

Alle in te zetten trapliften voldoen zolang deze uitstaan bij klanten zonder voorbehoud aan dit programma van eisen. De per categorie in te zetten trapliften worden door opdrachtnemer niet op enigerlei wijze gemodificeerd om op oneigenlijke wijze aan dit Programma van eisen te voldoen of om het leveringsprogramma te beperken.

Inschrijver voegt bij zijn inschrijving op Tenderd de technische specificaties en documentatie toe van de bij ingang van de overeenkomst als basis⁴ in te zetten trapliften per categorie inclusief het gehele leveringsprogramma (fabrieksopties en aanpassingen) zodat op grond daarvan is vast te stellen of deze trapliften voldoen aan hetgeen gesteld in dit Programma van eisen en meer specifiek 'Eisen aan de traplift'. Het is aan inschrijver middels de aangeleverde informatie aan te tonen dat de aangeboden trapliften aan deze eisen voldoen. Indien geen of niet toereikende informatie is aangeboden, zijn de trapliften niet te toetsen aan de gestelde eisen en kan dat leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

A. Eisen te stellen aan de traplift

1. Inschrijver is in staat in alle categorieën (zie Bijlage E) zowel een traplift te leveren aan de spilzijde als aan de muurzijde, welke voldoet aan hetgeen gesteld in deze offerteaanvraag en inclusief eventuele bouwkundige werkzaamheden. De trapliften voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving, keurmerken, normen en richtlijnen die op het moment van plaatsing van toepassing zijn (EG/ NEN, EN / ISO / CE / EMC), waaronder minimaal NEN-EN 8140 en de machinerichtlijn 2006/42/EC.
2. Gemeente eist ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de trapliften nader gespecificeerd dus optimale kwaliteit gelet op:
 - a. deugdelijkheid;
 - b. functionaliteit in relatie tot de gebruikersgroep;
 - c. doelmatigheid en gebruiksgemak voor de klant;
 - d. veiligheid, zowel voor de gebruiker van de traplift als voor overige gebruikers van de trap;
 - e. duurzaamheid;
 - f. bedieningsgemak voor de klant;
 - g. storingsvrij, opdat de klant zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van de traplift.
3. Bij normaal gebruik hebben de trapliften een minimale technische en functionele levensduur van 20 jaar na ingebruikname van de traplift door de klant. Dit geldt ook voor gereconditioneerde trapliften.
4. Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid en levering van fabrieksopties en aanpassingen of gelijkwaardige alternatieven daarvan tot tenminste 20 jaar na plaatsing van de traplift.
5. Een gereconditioneerde traplift is te beschouwen als nieuw in de zin van deze overeenkomst; 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.
6. Een gereconditioneerde traplift is maximaal 5 jaar oud op de datum van installatie en dient nog 20 jaar mee te gaan.
7. Veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen duidelijk zichtbaar te zijn op de traplift en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
8. Het maximaal belastbare gewicht van een in functie zijnde traplift is minimaal 125 kg.
9. De traplift in zijn geheel dient te zijn voorzien van alle vormen van klembeveiliging waardoor elke vorm van klemgevaar wordt vermeden.
10. De traplift wordt uitgerust met een veiligheidsgordel die eenhandig te bedienen is.

⁴ Het betreft hier trapliften die als basis worden ingezet per categorie. Dit betekent niet dat de in te zetten trapliften per categorie zijn beperkt tot deze basis trapliften inclusief het daarbij behorende leveringsprogramma aangezien een all-in prijs wordt gehanteerd per categorie. Deze all-in prijs is ongeacht de in te zetten traplift of op de traplift aan te brengen fabrieksopties en aanpassingen direct bij levering of later aan te brengen en hetgeen verder is omschreven in dit Programma van eisen.

11. De indicaties op de traplift zijn eenduidig en begrijpelijk.
12. Het ontwerp en de constructie van de traplift is zodanig dat het gebruik voor alle gebruikers eenvoudig is.
13. De traplift is voorzien van een eenvoudige bereikbare bediening waarbij plaatsing zowel links als rechts mogelijk is en de bediening is standaard aanpasbaar aan de klant
14. De traplift is voorzien van een voldoende stroeve stoel (zodat klant niet automatisch van de stoel kan glijden) met opklapbare armleuningen en voetenplank, en de zitting is of opklapbaar of zo inschuifbaar dat deze in parkeerstand binnen de constructie van de trapliftstoel past
15. De trapliftstoel is standaard aanpasbaar aan de fysieke kenmerken en beperkingen van de klant. Waaronder in ieder geval:
 - a. De zithoogte vanaf de vloer;
 - b. De afstand tussen voetensteun en zitting;
 - c. De afstand tussen de armsteunen.
16. De traplift heeft een gelijkmatige schokvrije loop.
17. In gebruik behoudt de traplift in elke bewegingspositie een horizontaal zitvlak.
18. De traplift wordt standaard uitgerust met een parkeerstation met oplaadpunt boven en onder aan de trap.
19. Het leveringsprogramma bevat minimaal navolgende fabrieksopties:
 - a. Elektrisch inschuifbare of opklapbare uitloop;
 - b. Verlengde railuitloop;
 - c. Opklapbaar raildeel;
 - d. Verticale stop;
 - e. Veiligheidsgordels;
 - f. Parkeerbocht (te plaatsen op diverse punten op de trap);
 - g. Extra bedieningsunit voor begeleider;
 - h. Uitbreidbaarheid hefvermogen tot 150 kg;
 - i. Draaibare zitting;
 - j. Kinderstoel, bijv. pandakuip;
 - k. Extra laadstation.
20. De Opdrachtnemer gebruikt een kabelgoot om de traplift aan te sluiten op het dichtstbijzijnde stopcontact of aftakmogelijkheid zoals een lasdoos. Indien Opdrachtnemer constateert dat een aanpassing van de elektrische voorziening om technische redenen niet uit te voeren is, zal dit aan Gemeente melden.
21. De trapliften zijn van boven en vanaf beneden snoerloos te bedienen.
22. 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 of brand (maximaal 24 uur) blijft de traplift functioneren.
23. De traplift voldoet aan de door opdrachtnemer verstrekte productinformatie en zijn en blijven veilig

B. Eisen te stellen aan de trapliftoplossing

1. De oplossing voor het verticale verplaatsingsprobleem van de klant dient met voorrang te worden gezocht in het assortiment trapliften en de beschikbare fabrieksopties en aanpassingen en niet in woningaanpassingen.
2. Na plaatsing van de traplift is er voldoende doorgangsruimte voor medebewoners naast de traplift en boven en onder aan de trap.
3. Er wordt een trapleuningoplossing gerealiseerd voor medebewoners die geen gebruik maken van de traplift op een hoogte van 85 cm. De looprail van de lift is niet aan te merken als trapleuning. Het is aan de opdrachtnemer te bepalen welke materiaalkeuze wordt gebruikt zolang deze esthetisch past binnen de woning en wordt aangebracht conform het vigerende bouwbesluit. Mocht de klant deze trapleuningoplossing weigeren, dan wordt dit schriftelijk bevestigd middels een aantekening op de werkbou, welke wordt ondertekend door de klant na afronding van de installatiewerkzaamheden.

4. De opdrachtnemer is verplicht aan de klant schriftelijk te melden dat klant een de verwijderde trapeuning bewaart om terug te (laten) plaatsen bij inname van de traplift. De constructie van de traplift zorgt niet tot een beperking in de toegang van ruimten. Deuren dienen volledig geopend te kunnen worden ook op het moment dat de uitloop bijvoorbeeld niet is opgeklapt.
5. De constructie van de traplift zorgt niet voor obstakels in gangen en in de nabijheid van deuren. Er dient voldoende doorgangsruijnte te zijn voor bewoners en medebewoners ook op het moment dat de uitloop bijvoorbeeld niet is opgeklapt.
6. De gemeente behoudt de mogelijkheid om in incidentele situaties een (trap)lift bij een andere leverancier aan te schaffen dan bij opdrachtnemer, indien dit een minder belemmerende oplossing biedt dan een traplift van opdrachtnemer.

C. In te zetten voertuigen

1. De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen ten minste voldoen aan emissieklasse 6.
2. Opdrachtnemer levert periodiek en op verzoek van de gemeente haar kilometerregistratie aan van de voor de gemeente ingezette voertuigen ter toetsing van de opgegeven duurzaamheid (zie Bijlage L).

D. Levering en Plaatsing trapliften

1. De Nadere opdrachten worden door de gemeente middels het MO-platform van Stipter overgedragen naar de opdrachtnemer. De opdrachtnemer krijgt hiervoor een melding via de email dat er een Nadere opdracht klaar staat. De opdrachtnemer logt in het MO-platform in om de gegevens over te nemen naar het eigen systeem. Indien het berichtenverkeer op termijn gaat aansluiten aan het leveren van voorzieningen, dan kan de gemeente besluiten over te stappen naar het berichtenverkeer/lwmo. De opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.
2. De Nadere opdracht vervalt, tenzij anders bepaald door gemeente, indien opdrachtnemer bij inmeten en passen vaststelt dat:
 - a. Het resultaat van het passen en inmeten van de traplift afwijkt van de opdracht daartoe van gemeente,
 - b. Er mogelijk sprake is van een uitzonderingssituatie in de zin van:
 - i. Kenmerkend door het incidentele karakter van de betreffende situatie én,
 - ii. Aantoonbaar afwijkend van de normaal gangbare omstandigheden.
 - c. Het is telkens en uitsluitend ter beoordeling van gemeente om vast te stellen of er naar redelijkheid en billijkheid daadwerkelijk sprake is van een uitzonderingssituatie.
3. Indien een van de omstandigheden als vermeld onder 2 van toepassing is en daarmee Nadere opdracht is komen te vervallen, dient opdrachtnemer een offerte uit te brengen.

E. Inmeten en passen

1. Opdrachtnemer voert zelfstandig het inmeten en passen van de trapliften uit, uitgezonderd incidentele situaties waarbij medewerkers van gemeente of door gemeente aan te wijzen derden, aanwezig wensen te zijn;
2. Gemeente geeft bij opdrachtverstrekking tot inmeten en passen aan om wat voor trap het gaat (rechte trap, 1 bocht of meerdere bochten) en eventuele persoonskenmerken van de klant zoals gewicht of beperkingen van 1 of 2 handen en andere van belang zijnde kenmerken. Een medisch advies kan uitgevoerd zijn voorafgaand aan de opdrachtverstrekking. In de basis geldt de levering van een traplift aan de muurzijde. Het plaatsen van een spillift is uitsluitend mogelijk na gemotiveerd voorstel van opdrachtnemer en schriftelijke instemming van de gemeente van afwijken. Daarnaast verstrekt gemeente de volgende gegevens:
 - a. Naam klant;
 - b. BSN klant;
 - c. Klantnummer/uniek identificatienummer gemeente (te verstrekken door gemeente);
 - d. Aanvraagnummer klant;
 - e. Plaatsingsadres;
 - f. Datum Nadere opdracht;
 - g. Contactpersoon.
3. Het inmeten en passen vindt plaats binnen vijf (5) werkdagen na datum verstrekking Nadere opdracht;
4. Bij het inmeten en passen houdt opdrachtnemer rekening met de trapsituatie, de kenmerken van de gebruiker en mede trapgebruikers.
5. Opdrachtnemer toetst bij inmeten en passen, op basis van zijn eigen waarnemingen, onderzoek en bevindingen, of de in de door gemeente verstrekte Nadere opdracht tot inmeten en passen

vermelde gegevens daadwerkelijk resulteren in de goedkoopst adequate minst belemmerende oplossing voor de klant én voldoet aan de eisen van veiligheid voor de klant en medegebruikers van de trap.

6. Indien opdrachtnemer bij inmeten en passen tot de conclusie komt dat er geen afwijkingen zijn van de Nadere opdracht als verstrekt door gemeente gaat opdrachtnemer over tot levering. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk en garandeert in het verlengde van zijn verantwoordelijkheid dat de te plaatsen traplift voldoet aan hetgeen de klant van het gebruik van de traplift mag verwachten.
7. Indien opdrachtnemer constateert dat er sprake is van een afwijking van de Nadere opdracht tot inmeten en passen van gemeente, brengt opdrachtnemer aan de gemeente desgewenst een gespecificeerde offerte uit.

F. Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren

1. Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren van de traplift dient plaats te vinden binnen 30 werkdagen na Nadere opdracht tot inmeten en passen van de traplift indien er geen sprake is van bouwkundige werkzaamheden;
2. Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren van de traplift dient, in het geval er sprake is van bouwkundige werkzaamheden plaats te vinden binnen 35 werkdagen na Nadere opdracht tot levering en servicedienstverlening;
3. In het geval de klant voor levering van de traplift overlijdt of permanent wordt opgenomen in een intramurale instelling is gemeente aan opdrachtnemer de volgende bedragen verschuldigd te rekenen vanaf het moment van melden door gemeente:

Tot en met 10 dagen na Nadere opdracht tot inmeten en passen:	1/4 van de all-in prijs per categorie
Na 10 dagen na Nadere opdracht tot inmeten en passen tot en met 15 dagen na inmeten en passen:	1/3 van de all-in prijs per categorie
Vanaf 15 dagen na Nadere opdracht tot inmeten en passen tot de dag voor levering:	1/2 van de all-in prijs per categorie

4. In het geval van incidentele spoedeisende plaatsing geeft de opdrachtnemer op dat moment de daadwerkelijke levertijd aan met een maximum van vijf (5) werkdagen na inmeten en passen. Onder incidentele spoedeisende levering wordt verstaan een plaatsing die op korte termijn noodzakelijk is op basis van door gemeente te bepalen gronden;
5. Opdrachtnemer draagt zorg voor levering, plaatsing, installatie en gebruiksklaar opleveren binnen de hiertoe vastgestelde termijnen.
6. Opdrachtnemer neemt voorafgaand aan het leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren binnen de voorwaarden als gesteld in deze Bijlage, contact op met de klant.
7. Om de belasting voor de klant tot een minimum te beperken vinden bouwkundige werkzaamheden, levering, plaatsing, installatie en gebruiksklaar opleveren plaats achter elkaar op dezelfde dag.
8. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de levering, plaatsing en installatie van de traplift voldoet aan de vigerende (wettelijke) voorschriften en normen en hetgeen gesteld in deze Offerteaanvraag.
9. Opdrachtnemer garandeert gemeente en klant na plaatsing en installatie een functionele en veilige inbedrijfstelling.
10. Opdrachtnemer draagt zorg voor de verwijdering van verpakkingsmateriaal en andere afvalstoffen die vrijkomen bij de plaatsing en installatie van de traplift en laat de locatie bezemschoon achter.
11. Na installatie overhandigt opdrachtnemer aan de klant de schriftelijke en Nederlandstalige gebruikersdocumentatie. Deze bestaan uit:
 - a. Een voor de klant begrijpelijke gebruikershandleiding;
 - b. Alle informatie omtrent nazorg, storingen, onderhoud en contactgegevens;
 - c. Informatie omtrent de klachtenprocedure van opdrachtnemer.
 - d. De gebruikersovereenkomst.

12. Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie en oefening ter plaatse wat betreft:
 - a. Een voor de klant begrijpelijke en heldere uitleg over de geleverde traplift en de mogelijkheden hiervan;
 - b. Uitleg en instructie omtrent gebruik en verzorging van de traplift;
 - c. Oefening met de traplift;
 - d. Informatie over nazorg, storingsnummer en de storingsprocedure, responstijden en de klachtenregeling.
13. Nadat opdrachtnemer ervan overtuigd is dat klant de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond de traplift veilig te kunnen gebruiken laat opdrachtnemer klant bij voorkeur digitaal een ontvangstbewijs en een gebruikersovereenkomst ondertekenen. Deze gebruikersovereenkomst zal de gemeente aan opdrachtnemer verstrekken.
14. Opdrachtnemer garandeert dat de door hem opgeleverde traplift van goede kwaliteit is en voldoet aan de specificaties en de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, veiligheid en afwerking.
15. Schade die ontstaat als gevolg van levering, plaatsing, installatie en gebruiksklare oplevering is voor rekening van opdrachtnemer.
16. Voor zover de traplift niet voldoet aan de specificaties zal gemeente opdrachtnemer hiervan direct in kennis stellen.
17. In het geval gemeente de traplift niet akkoord bevindt valt het risico met terugwerkende kracht terug aan de opdrachtnemer.
18. De opdrachtnemer zal zonder berekening van kosten zo spoedig mogelijk de onvolkomenheden oplossen.
19. Indien gemeente en opdrachtnemer het niet eens zijn over een eventuele afkeuring van gemeente zal een onafhankelijke derde worden ingeschakeld. De kosten voor inschakeling van de onafhankelijke derde komen voor rekening van de partij die door deze derde in het ongelijk wordt gesteld.
20. Opdrachtnemer neemt in het kader van de nazorg binnen vijf (5) werkdagen na ingebruikname contact op met de gebruiker om de tevredenheid te toetsen. Eventuele problemen worden direct verholpen.
21. Het eigendom van de geleverde traplift gaat over op gemeente direct na betaling van de traplift.

G. Communicatie met de klant

1. Opdrachtnemer communiceert met klanten in de Nederlandse taal en op een voor klanten begrijpelijke en toegankelijke wijze.
2. Bij het eerste contact met de klant informeert opdrachtnemer op welke wijze (bv. telefonisch, per post, per e-mail) de klant wenst te communiceren in het geval van afspraken e.d.
3. Opdrachtnemer communiceert alle afspraken vooraf met de klant waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt is deze bandbreedte niet groter dan 2 uur. Opdrachtnemer stelt de klant tijdig op de hoogte indien voorzienbaar is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met klant waarbij het door de klant gewenste tijdstip leidend is.
4. Indien de communicatie met de klant tot problemen leidt neemt opdrachtnemer contact op met gemeente om dit nader af te stemmen.

Servicedienstverlening

H. Preventief onderhoud

1. Opdrachtnemer maakt tenminste 10 werkdagen voorafgaand aan het jaarlijkse preventief onderhoud in overleg met de klant een afspraak. Het preventief onderhoud zal niet eerder plaatsvinden dan 6 maanden na het voorgaand preventief onderhoud, met in acht name van hetgeen vermeld in eis I sub 8. Hierbij wordt de aard van de afspraak, datum en tijdstip vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt is deze bandbreedte niet groter dan twee (2) uur. Opdrachtnemer stelt de klant 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 klant waarbij het door de klant gewenste tijdstip leidend is.

2. Indien de communicatie met de klant tot problemen leidt neemt opdrachtnemer contact op met de gemeente om dit nader af te stemmen.
3. Opdrachtnemer voert het preventief onderhoud uit.
4. Opdrachtnemer plaatst duidelijk zichtbaar op de traplift een sticker waarop is af te lezen wanneer het preventief onderhoud is uitgevoerd of draagt zorg dat er een logboek bij de traplift aanwezig is waarin deze gegevens zijn vastgelegd.
5. Opdrachtnemer laat klant na uitvoering een bewijs ondertekenen van uitvoering van het preventief of correctief onderhoud.

I. Storingen en correctief onderhoud

1. Opdrachtnemer garandeert:
 - Beschikbaarheid voor storingsmeldingen en uitvoering van reparatiewerkzaamheden voor 24 uur per dag en zeven (7) dagen per week.
 - Één voor klanten rechtstreeks bereikbaar servicenummer tegen lokaal tarief, vrij van keuzemenu's en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing. Met in achtnahme van hetgeen bepaald onder sub 2.
 - Beantwoording van de telefoon door terzake deskundig personeel dat is toegerust de klant op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen dat afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze wordt kenbaar gemaakt aan de klant.
2. Buiten kantooruren is er een rechtstreekse nummerdoorverbinding met de dienstdoende onderhoudsmonteur.
3. Reactietijd calamiteiten:
De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de reactietijd bij calamiteiten twee (2) uur is. Onder een calamiteit wordt in dit lid verstaan een niet verwachte gebeurtenis die een ernstige belemmering in de zelfredzaamheid van de klant veroorzaakt.
4. Reactietijd reparaties.
Na een storingsmelding van een klant vangt opdrachtnemer binnen vier (4) uur aan met correctief onderhoud.
5. Het is opdrachtnemer toegestaan het uitvoeren van correctief onderhoud betreffende kleine zaken op locatie van de klant tussen 18:00 uur en 08:00 uur en in weekeinden en algemeen erkende feestdagen uit te stellen, zolang uitstel tot de eerstvolgende werkdag het functioneel gebruik van de traplift niet belemmert of verhindert en er geen onveilige situaties kunnen ontstaan voor wat betreft het gebruik van de traplift en/of de gezondheid van de bewoners.
6. Wanneer reparatie binnen 24 uur na storingsmelding niet mogelijk is en de klant volledig is aangewezen op de traplift, draagt opdrachtnemer kosteloos zorg voor het realiseren van een noodoplossing.
7. Het uitvoeren van correctief onderhoud ontslaat opdrachtnemer niet van de verplichting om in datzelfde jaar preventief onderhoud uit te voeren. Indien het laatste preventief onderhoud langer dan 9 maanden geleden heeft plaatsgevonden, kan eventueel in overleg met de klant, het preventief onderhoud tegelijkertijd met het correctief onderhoud plaatsvinden.
8. Opdrachtnemer documenteert het preventief en correctief onderhoud per traplift in een digitaal onderhoudsregister (serviceboek) en stelt deze op verzoek van de gemeente beschikbaar.
9. Ten behoeve hiervan voorziet opdrachtnemer de geleverde traplift van een uniek niet te verwijderen identificatienummer. Mocht gemeente gedurende het jaar steekproefsgewijs inzage wensen in het serviceboek dan stelt opdrachtnemer deze gegevens onverwijld en op eerste verzoek van de gemeente aan de gemeente beschikbaar.
10. Opdrachtnemer laat klant na uitvoering een bewijs ondertekenen van uitvoering van het correctief onderhoud.

J. Demonteren en afvoeren

1. Na opdracht hiertoe van gemeente maakt opdrachtnemer binnen 3 werkdagen een afspraak met de klant of de nabestaanden, nieuwe bewoner of woningbouwvereniging voor het demonteren en afvoeren van de traplift.
2. Tenzij anders overeengekomen wordt de traplift binnen maximaal 10 werkdagen na opdracht gedemonteerd en afgevoerd.
3. Demontage wordt zorgvuldig uitgevoerd met daarvoor bestemd gereedschap (en niet bijvoorbeeld met slijptollen of ander grof materiaal) door aantoonbaar opgeleide trapliftmonteurs en niet door derden.
4. De elektrische voorziening in het pand dient gehandhaafd te blijven totdat de lift is verwijderd. Als het elektra is afgesloten kan de lift niet door opdrachtnemer worden verwijderd.

5. Opdrachtnemer voert herstelwerkzaamheden uit, die samenhangen met de installatie en het demonteren van de traplift. Dit betreft bijvoorbeeld het veilig afdoppen van elektrische leidingen en het opvullen van bevestigingsgaten in de muur. Hieronder wordt niet verstaan het herstellen van bevestigingsgaten en verkleuringen van de trap of vloerbedekking. Indien bij het plaatsen van de traplift de meterkast is verplaatst of de trapeuning is verwijderd c.q. verplaatst, moeten deze weer worden teruggeplaatst (v.w.b. de trapeuning in het geval de trapeuning aanwezig is in de woning).
6. Onder geen enkele voorwaarde mag de woning worden achtergelaten wanneer er zich door toedoen van het demonteren van de traplift onveilige situaties kunnen voordoen aan de elektrische installatie in de woning en/of de gezondheid van de bewoners.
7. Opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren van de gedemonteerde traplift en bijbehorende goederen. De locatie wordt bezemschoon achtergelaten.
8. Na demonteren gaat het eigendomsrecht van de traplift over naar opdrachtnemer.
9. Indien een traplift gedemonteerd dient te worden binnen 36 maanden na plaatsing van de traplift geldt de volgende terugkoopregeling:

<i>0 – 12 maanden</i>	<i>50% all-in prijs per categorie</i>
<i>12-24 maanden</i>	<i>35% all-in prijs per categorie</i>
<i>24 – 36 maanden</i>	<i>20% all-in prijs per categorie</i>

10. Schade die ontstaat als direct gevolg van het verwijderen van de traplift valt onder de verantwoordelijkheid en rekening van opdrachtnemer.

K. Facturatie en betaling

1. Opdrachtnemer zal de door de gemeente te betalen bedragen factureren via MO-Platform.
2. Facturatie van de levering geschiedt achteraf na bedrijfsklare oplevering van de betreffende traplift.
3. Opdrachtnemer factureert binnen 30 dagen na bedrijfsklare oplevering van de traplift. Er dient een door de klant ondertekende pakbon aanwezig te zijn. Deze zal eenmalig verstrekt worden door de gemeente om te gebruiken bij de opdrachten.
4. Facturering vindt op de volgende manier plaats:
Voor de nieuwe trapliften, zal de pakbon geüpload moeten worden in MO-Platform, die na beoordeling van de gemeente wordt goedgekeurd of afgekeurd. Zodra de pakbon is goedgekeurd kan de volgende dag de facturatie plaatsvinden. Dit kan op klantniveau (dus per stuk) of door middel van een te downloaden Excel bestand uit MO-Platform. Hier staan alle nog te declareren regels op. Op basis van dit bestand moet er een CSV bestand geüpload worden met de te factureren regels. Deze zullen na controle betaald worden.
5. Voor het All-in onderhoud geldt 1 verzamel factuur voor 12 maanden onderhoud dat in die maand is gaan lopen (eerstvolgende maand na plaatsing) Hier is geen pakbon voor nodig. Er zal 2 keer in een jaar een steekproef plaatsvinden op de onderhoudscontracten. Dan zal een door de klant getekende werkbbon van de monteur moeten worden aangeleverd via de mail.
6. Als er uitval is op het geüpload bestand kan er contact worden gezocht met de gemeente via mailadres: mailswtfeno@dalmere.nl , dan zal er beoordeeld worden wat de reden hiervan is. In dat geval schort uitsluitend de termijn van betaling op voor voornoemde factuurregel, tot het moment dat door overleg en afstemming tussen partijen akkoord is bereikt aangaande betreffende factuurregel(s).

L. Meerkostenregeling

1. Indien een klant verzoekt om extra's op de traplift of een niet-geïndiceerde en niet-noodzakelijke spilzijde traplift, dan mag opdrachtnemer een offerte uitbrengen aan de klant voor de meerkosten. Deze zijn voor rekening van de klant. Opdrachtnemer factureert direct aan de klant.
2. De te hanteren meerkosten voor een spiltraplift op initiatief van de inwoner zijn vermeld in de door opdrachtnemer opgegeven prijs in Bijlage E . Overige meerprijzen zullen marktconform zijn.

3. Opdrachtnemer informeert de klant schriftelijk in zijn offerte dat het eigendom van de traplift blijft berusten bij de gemeente inclusief alle extra's. En dat bij inname van de traplift er geen restitutie plaatsvindt van de door de klant betaalde extra's.

M. Registratie en managementinformatie

1. Registratie van de gegevens van de klant met een traplift, dient door opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten waardoor de veiligheid van de klant in gevaar is) onmiddellijk terug te herleiden is.

2. Met in acht name van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) draagt opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de klant 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 worden beheerd in overeenstemming met de AVG. Opdrachtnemer hanteert de bewerkersovereenkomst als is opgenomen in bijlage 11 van dit aanbestedingsdocument.
3. Management informatie wordt digitaal in Excel aangeleverd.
4. Binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal levert opdrachtnemer kosteloos de managementrapportage van het voorgaande kwartaal aan.
5. Binnen één (1) maand na afloop van het betreffende kalenderjaar levert opdrachtnemer kosteloos de managementrapportage aan van het kalenderjaar waarop dit betrekking heeft
6. De management rapportage sluit aan bij de gegevens zoals opgenomen in eis K sub5. De managementinformatie bevat daarnaast:
 - a. een voorblad met analyse (waaronder doorlooptijden, interne redenen, externe redenen, aantal preventief onderhoud uitgevoerd en welke niet op tijd zijn uitgevoerd.) over afgelopen kwartaal afgezet tegen voorafgaande kwartalen.
 - b. Een overzicht van de uitstaande opdrachten en de stand van zaken hieromtrent;
 - c. Een overzicht over de voorliggende periode van geleverde en geïnstalleerde trapliften, inclusief bijzonderheden;
 - d. Een overzicht over de voorliggende periode van gedemonteerde en afgevoerde trapliften, inclusief bijzonderheden;
 - e. Een overzicht van correctief en preventief onderhoud over de voorliggende periode, inclusief bijzonderheden;
 - f. Een geanonimiseerd overzicht over de voorliggende periode van de ontvangen klachten en de afhandeling hiervan, Met in kolom:
 - o Datum ontvangst klacht;
 - o Omschrijving/aard van de klacht;
 - o Ondernomen acties;
 - o Datum afhandeling klacht;
 - o Bijzonderheden.
 - g. Rapportage kwaliteit door opdrachtnemer over de door opdrachtnemer geleverde trapliften en servicedienst-verlening alsook de resultaten klanttevredenheidsonderzoek
7. Opdrachtnemer dient – al dan niet met behulp van derden – zelf toezicht te houden op de kwaliteit en de rechtmatigheid van de aangeboden dienstverlening.
8. De gemeente heeft er voor gekozen in het kader van optimaal contractmanagement om jaarlijks desgewenst een leveranciersevaluatieprocedure uit te voeren of door gemeente in te schakelen derden te laten uitvoeren. Opdrachtnemer is gehouden hier medewerking aan te verlenen en inzage te verlenen in alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van het onderzoek.
9. Voorts kan gemeente of door gemeente ingeschakelde derden periodiek aanvullend op hetgeen gesteld onder punt 7 t/m 9 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. De wijze van uitvoering van de controle is voorbehouden aan gemeente met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen.
10. Jaarlijks of zoveel vaker als gemeente dit wenst, zal gemeente met opdrachtnemer evaluaties houden waarbij in ieder geval zal worden ingegaan op:
 - a. Resultaten uit leveranciersevaluatieprocedure en tevredenheidsonderzoeken;
 - b. Prestaties;
 - c. Leveringen;
 - d. Levertijden;
 - e. Klachtenafhandeling;
 - f. Servicedienstverlening;
 - g. Facturatie;

- h. Samenwerking;
 - i. Actiepunten.
11. Opdrachtnemer maakt van de evaluatie een verslag, tenzij gemeente dit wenst uit te voeren. Opdrachtnemer en gemeente Stellen het verslag in het volgende gesprek vast. Indien hier te veel tijd tussen verstrijkt zal dit via de email worden vastgelegd.

N. Klachtenregeling

1. Een klacht is een uiting van ongenoegen van de klant omtrent alle door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren leveringen, diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent de geleverde en de geïnstalleerde of de te installeren traplift en de houding en gedrag van personeel
2. Gemeente hecht grote waarde aan een kwalitatief goed werkende adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten) procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn.
3. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure.
4. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling waar uit blijkt:
 - a. hoe een klacht wordt aangemeld;
 - b. wat de reactie tijd is;
 - c. hoe de klacht wordt afgehandeld;
 - d. hoe de registratie plaatsvindt.
5. Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt wanneer iemand ontevreden is. Opdrachtnemer richt hiervoor in haar organisatie een klantenservice in die dit als primaire taak en dienst heeft. Deze verantwoordelijkheid mag niet liggen bij personen, medewerkers, afdelingen en leidinggevenden die dagelijks verantwoordelijk zijn voor de operationele uitvoering van deze opdracht.
6. Opdrachtnemer is voor klachten alle dagen bereikbaar voor klanten tijdens de operationele tijden. Klanten kunnen opdrachtnemer in ieder geval telefonisch, per mail, per post bereiken.
7. Opdrachtnemer gebruikt voor de telefoon geen (betaald) servicenummer en voor de post een antwoordnummer. De kosten voor het in stand houden van het telefoonnummer, de telefoonkosten, het antwoordnummer en alle andere bijkomende kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.
8. Iedere klant/burger moet zelf kunnen klagen. Opdrachtnemer dient in de protocollen dus actief rekening te houden met eventuele beperkingen (zintuigelijk, verstandelijk, psychisch, lichamelijk).
9. Opdrachtnemer bevestigt direct de ontvangst van een klacht. Opdrachtnemer registreert alle binnengekomen klachten en meldt de klacht bij de gemeente.
10. Klachten worden binnen maximaal 3 werkdagen afgehandeld. In geval een klacht gerelateerd is aan het veilig kunnen gebruiken van de traplift onderneemt de opdrachtnemer direct preventieve maatregelen.
11. Opdrachtnemer informeert de klant betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht, de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze.
12. De klant wordt te allen tijde gehoord. Dit kan zijn telefonisch of in een persoonlijk gesprek.
13. De klant wordt geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen.
14. Binnen vijf (5) werkdagen na afloop van een periode van een maand verstrekt de opdrachtnemer een digitaal overzicht van de ontvangen klachten. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen van inmeten en passen, levering, preventief en correctief onderhoud, demonteren en Inname, attitude van personeel en bereikbaarheid. Van iedere klacht dient daarnaast het volgende te worden geregistreerd:
 - a. de datum van indiening;
 - b. de datum van afhandeling van de klacht;
 - c. de aard van de ingediende klacht;
 - d. of de klacht wel of niet gegrond is (en de motivering indien niet gegrond);
 - e. op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld;
 - f. welke klachten wel en niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld en de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld.

15. Indien een klant een klacht wil indienen via de gemeente dan is dat na klagen bij de opdrachtnemer, altijd mogelijk. De gemeente zal de klacht overdragen aan opdrachtnemer voor verdere afhandeling.

O. Communicatie

1. Opdrachtnemer en gemeente overleggen periodiek met elkaar waarbij de frequentie in nader overleg is te bepalen.
2. Opdrachtnemer beschikt over één vast aanspreekpunt voor de gemeente met betrekking tot het object van de onderhavige aanbesteding.
3. Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van opdrachtnemer beïnvloeden (al dan niet met onderaannemers en/of combinanten), informeert opdrachtnemer de gemeente hierover op een tijdige en adequate wijze.
4. Na gunning geldt dat opdrachtnemer, op eigen initiatief, gemeente onverwijld en met redenen omkleed, dient te informeren wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.

Opdrachtnemer kan tijdens contacten met eindgebruikers tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buiten proportionele slijtage van trapliften, oneigenlijk-, onjuist- en/of onveilig gebruik, enz. Opdrachtnemer voert in voorkomende gevallen deze signaalfunctie richting de gemeente voortvarend uit via [emailadres: swt@dalmere.nl](mailto:swt@dalmere.nl)

P. Evaluatie, prestatiemeting en boete

1. In de eerste maand na elk kwartaal zullen gemeente en opdrachtnemer evaluaties houden waarbij de agenda's in ieder geval de navolgende onderwerpen zullen bevatten:
 - De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal;
 - Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten over het voorgaande kwartaal;
 - De actuele klanttevredenheid;
 - De kwaliteit van de door opdrachtnemer geleverde trapliften en dienstverlening.
 - Samenwerking
 - Facturatie
 - Onderhoud/service

Op nader tussen gemeente en opdrachtnemer af te stemmen tijdstip één keer per jaar, het klanttevredenheidsonderzoek;

Het evaluatieoverleg zal plaatsvinden op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Opdrachtnemer is verplicht voorafgaand aan de start van de overeenkomst een overzicht te verstrekken van de namen, functies, e-mailadressen en telefoonnummers van de medewerkers op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Op strategisch niveau wordt tenminste benoemd een gemandateerde verantwoordelijke die namens opdrachtnemer handelingsbevoegd is. Deze medewerkers zijn ook de te benaderen (opschalende) contactpersonen bij het niet voldoen aan de prestaties.

De opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat de relevante medewerkers aanschuiven bij elk evaluatieoverleg. De opdrachtnemer maakt van het evaluatieoverleg een verslag en evt. actiepuntenlijst, tenzij de gemeente dit wenst te doen. Opdrachtnemer en gemeente accorderen het verslag middels een email bericht.

2. Op initiatief van de gemeente voert opdrachtnemer zo nodig tussentijds overleg met uitvoerenden van de gemeente om de dagelijkse gang van zaken af te stemmen en uitvoerenden te informeren over actuele ontwikkelingen op de trapliftenmarkt en innovaties.
3. Prestatie-indicatoren voor opdrachtnemer:
 - Het door opdrachtnemer in haar inschrijving ingediende plan van aanpak (zie gunningcriteria) dient overeenkomstig en binnen de vastgestelde termijn correct te worden uitgevoerd;
 - Het aantal klachten is in een kwartaal niet hoger dan
 - Twee (2) per maand bij leveringen;
 - Vijf (5) per maand bij servicedienstverlening/onderhoud
 - Het door de opdrachtnemer uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek is niet lager dan 7,5;
 - De levertijden (zie eis F sub 1 en 2) wordt in minimaal 80% van de opdrachten behaald.
 - De levertijd van spoed opdrachten (zie eis F sub 4) wordt in 100% van de opdrachten behaald.
 - De tijd tussen verzoek tot en demontage van de traplift (zie eis J sub 2) wordt in 95% van de opdrachten behaald.

Note: indien de opdrachtnemer kan aantonen dat ze doorlooptijden niet halen door een externe reden die niet aan opdrachtnemer te verwijten valt (bijv. klant ligt in het ziekenhuis), zullen deze na goedkeuring van de gemeente, niet meetellen in het percentage. Interne redenen bij de opdrachtnemer tellen wel mee in het percentage.
4. Prestatie – indicatoren voor gemeente:
 - De gemeente stuurt in 95% van de gevallen volledige opdrachten (inclusief NAW en telefoonnummer) van de klant.
 - De gemeente reageert in 95% van de gevallen binnen (vijf) 5 werkdagen op een vraag per email van de opdrachtnemer.

In geval de gemeente hier niet aan voldoet zal de gemeente intern actie ondernemen om spoedig wel te voldoen aan voorgaande deze prestatie-indicatoren. Indien de opdrachtnemer niet voldoet of naar gemotiveerd oordeel van de gemeente onvoldoende voldoet aan de voornoemde prestatie-indicatoren, is de opdrachtnemer verplicht een adequaat en uitvoerbaar verbeterplan, waarin SMART geformuleerde doelen en borging op deze doelen concreet uiteen wordt gezet, aan de gemeente aan te leveren binnen vijf (5) werkdagen na verzoek hiertoe.

5. De gemeente stelt in overleg met opdrachtnemer een termijn vast waarbinnen het verbeterplan, dat tevens – indien daartoe aanleiding bestaat – in zal gaan op alle in dit bestek beschreven vereisten en prestaties, succesvol uitgevoerd dien(en)(t) te worden met dienovereenkomstig resultaat.
6. De gemeente behoudt zich het recht voor om alsdan ook onderzoek te (laten) doen naar de prestaties van opdrachtnemer op de responstijden na melding van storingen. Opdrachtnemer zal daartoe zijn medewerking verlenen.
7. In geval blijkt dat opdrachtnemer binnen de door de gemeente vastgestelde termijn, als bedoeld in voorgaand lid, niet geleid heeft tot een, naar oordeel van de gemeente en als bepaald in het verbeterplan, succesvol resultaat dan:
 - Verkrijgt de opdrachtnemer van de gemeente een zogenaamde gele kaart en is verplicht om binnen vijf (5) werkdagen, na een verzoek hiertoe door gemeente, wederom een gedetailleerd verbeterplan op te stellen en aan te leveren.
 - Indien ook na het verkrijgen van een gele kaart er geen verbetering optreedt, zulks ter bepaling door de gemeente, dan kan een rode kaart worden gegeven. Een rode kaart houdt in dat de:
 - opdrachtnemer telkenmale per direct een boete aan de gemeente is verschuldigd tot maximaal 20% over de aan de gemeente in het voorgaande kwartaal gefactureerde omzet. De per verbeterplan vast te stellen boete zal door de gemeente vooraf kenbaar worden gemaakt. De gemeente kan besluiten om de voornoemde boete niet in euro's maar in door opdrachtnemer voor te stellen en door de gemeente goed te keuren algemeen maatschappelijke activiteiten te laten uitkeren. Het betreft een (extra) , ik ka. activiteit die wordt gegeven bovenop datgene dat al reeds is vastgesteld op grond van de overeenkomst. De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk om in afstemming met de gemeente de maatschappelijke activiteit vorm te geven. De gemeente zal hierin geen actieve rol vervullen.
 - de gemeente zich het recht voorbehoudt om betaling van maandfacturen aan te houden gedurende de verdere uitvoering van het verbeterplan als bedoeld in voorgaand lid.
Voorts heeft de gemeente het recht tot:
 - Ontbinding van de overeenkomst per direct, met een opzegtermijn van drie (3) maanden.
8. Opdrachtnemer zal, indien gemeente hem daartoe verzoekt, tot zes (6) maanden na beëindiging van de overeenkomst de leveringen en bijbehorende diensten onder dezelfde voorwaarden en condities continueren of zoveel korter op het moment dat eventuele transitie (= overdracht van informatie en diensten) binnen het kader van een nieuwe overeenkomst met een eventuele nieuwe onderneming heeft plaatsgevonden.
9. Opdrachtnemer zal, indien gemeente haar daartoe verzoekt, gedurende de technische levensduur van de door haar geleverde trapliften blijven onderhouden en demonteren onder dezelfde voorwaarden en condities, tenzij anders overeengekomen.

Q. Juridische eisen

1. Opdrachtnemer verbindt zich door middel van de overeenkomst tot het uitvoering geven aan de in deze aanbesteding bedoelde levering en servicedienstverlening van trapliften inclusief alle daarbij behorende diensten, onder de in dit bestek en bijbehorende bijlagen gestelde voorwaarden en omschreven werkwijzen.

2. Opdrachtnemer is gehouden de gemeente in een zo vroeg mogelijk stadium in te lichten over aanpassingen, aanvullingen en wijzigingen die gevolgen hebben voor de uitvoering van de overeenkomst en over de aard en inhoud daarvan.
3. Opdrachtnemer garandeert dat gemeente tijdens de uitvoering van de overeenkomst maar ook na afloop van de overeenkomst niet wordt belast door bijzondere lasten en beperkingen op de geleverde traplift, de onderdelen daarvan en/of de servicedienstverlening, zoals bijvoorbeeld octrooirechten, merkrechten, modelrechten, auteursrechten of andere rechten van opdrachtnemer of derden.

4. In aanvulling op de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (zie Bijlage H) kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk worden beëindigd indien de gemeente ingevolge de wet gehouden is tot al dan niet aanmerkelijke aanpassing van de toekenning van voorzieningen aan klanten, dan wel indien de overheid (financiële) maatregelen voorschrijft die in stand houding van deze overeenkomst niet rechtvaardigen, zulks ter beoordeling van gemeente.
5. Wijzigingen van de overeenkomst of aanvullingen daarop worden eerst rechtsgeldig en bindend voor gemeente en opdrachtnemer nadat zij dit in de vorm van een aan de overeenkomst te hechten addendum tussen gemeente en opdrachtnemer zijn overeengekomen en dat door beide partijen is ondertekend.

BIJLAGE C TECHNISCHE BEKWAAMHEID

Opgave studie- en beroepsdiploma's van de door opdrachtnemer in te zetten personeel bij uitvoering van deze opdracht. Uit deze opgave dient minimaal te blijken dat het in te zetten personeel gediplomeerd en/of vakbekwaam is om advies te kunnen geven respectievelijk onderhoud en reparaties uit te kunnen voeren. Het betreft hier de functies:

- 2x Adviseur (inmeten en passen) HBO niveau dan wel gelijkwaardig:
 - Vertaalt de individuele functiebeperkingen van een klant naar een technisch haalbare oplossing.
 - Beoordeelt welke traplift best passend is, welke bouwkundige werkzaamheden nodig zijn én zet dit om in specificaties en bijbehorende tekeningen.
- 2x Service monteur, LBO/MBO elektro dan wel gelijkwaardig:
 - Voert zelfstandig reparaties en onderhoud uit aan de trapliften.

In te zetten personeel	Voldoet aan functievereisten? Ja/nee	Diploma/certificaat	Aantal jaren ervaring
Adviseur 1			
Adviseur 2			
Servicemonteur 1			
Servicemonteur 2			

Referentieblad Kerncompetentie 1

Ervaring met leveren, installeren en bedrijfsklaar opleveren van minimaal 90 trapliften op jaarbasis op basis van een all-in prijsystematiek bij een gemeente.

1. Naam opdrachtgevend bedrijf of instelling, adres en telefoonnummer + naam van contactpersoon	..
2. Indien van toepassing: welke ondernemer (derde / deelnemer aan samenwerkingsverband) heeft de referentieopdracht uitgevoerd?	..
3. Korte omschrijving van het project	..
4. Beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden/leveringen	..
5. Omvang van het project (in elk geval in euro's)	..
6. Data	..
7. Naam en adres van samenwerkingspartner(s)	..
8. Optioneel: Beschrijving van de kwaliteitswaarborging van het project	..

Referentieblad Kerncompetentie 2:

Ervaring met de alle werkzaamheden(incl. onderhoud) als benoemd in het programma van eisen vanaf het moment van gebruiksklaar opleveren van de traplift tot en met het afvoeren van de traplift betreffende minimaal 90 trapliften op jaarbasis bij een gemeente.

1. Naam opdrachtgevend bedrijf of instelling, adres en telefoonnummer + naam van contactpersoon	..
2. Indien van toepassing: welke ondernemer (derde / deelnemer aan samenwerkingsverband) heeft de referentieopdracht uitgevoerd?	..
3. Korte omschrijving van het project	..
4. Beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden/leveringen	..
5. Omvang van het project (in elk geval in euro's)	..
6. Data	..
7. Naam en adres van samenwerkingspartner(s)	..
8. Optioneel: Beschrijving van de kwaliteitswaarborging van het project	..