

Programma van eisen inkoop trapliften

1. Standaardpakket

1. Opdrachtnemer is in staat en bereid het onderstaande standaardpakket te leveren aan Opdrachtgever:
 1. rechte traplift zonder uitloop
 2. rechte traplift met uitloop
 3. traplift met één bocht
 4. traplift met twee of meer bochten
 5. een traplift aan de spil van de trap (binnenbocht)
2. Het standaardpakket bevat minimaal de navolgende fabrieksopties:
 - verlengde railuitloop
 - verticale stop
 - draaibare zitting
3. Op aanvraag en tegen een meerprijs zijn de volgende opties leverbaar:
 - elektrisch inschuifbare of opklapbare uitloop
 - handmatig opklapbaar raildeel
 - parkeerbocht (te plaatsen op diverse punten op de trap)
 - uitbreidbaarheid hefvermogen tot gewichtsklasse boven de 150 kg
 - kinderstoel
 - extra laadstation
 - plaatsen van hekwerk/trapleuning indien noodzakelijk i.v.m. veiligheidseisen overige trapgebruikers

Per type traplift uit het standaardpakket van de opdrachtgever geeft opdrachtnemer aan welke lift opdrachtnemer uit het assortiment aanbiedt. Tevens heeft u productfolders van trapliften bijgevoegd.

2. Beschrijving Opdracht

1. Onder de levering van een traplift verstaat Opdrachtgever alle werkzaamheden die nodig zijn om te komen tot een bij de Eindgebruiker geïnstalleerde en gebruiksklare traplift inclusief benodigde opties en individuele aanpassingen en bouwkundige aanpassingen tot 600 euro (deze kosten dienen wel bij de facturatie gespecificeerd te worden).
2. De te leveren trapliften voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving, keurmerken, normen en richtlijnen die op het moment van plaatsing van toepassing zijn zoals de eisen bepaald in de meest recente Richtlijn Liften en Richtlijn Machines en dienen te zijn voorzien van een CE-markering.
3. Opdrachtnemer conformeert zich aan de afspraken in het infoblad 'trapliften op bestaande trappen' van de Rijksoverheid.
4. Opdrachtnemer levert trapliften na opdracht conform de gestelde functionele eisen op basis van koop.
5. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting omtrent circulariteit: bij plaatsing en onderhoud van trapliften wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met hergebruik van trapliften en onderdelen en een duurzaam productieproces.
6. Opdrachtnemer gaat akkoord met de overgangsregeling ten aanzien van de reeds uitstaande trapliften bij de oude leverancier zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad.
7. Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal trapliften. Aan de in de Aanbestedingsleidraad genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

8. In het geval een onder dit programma van eisen geplaatste traplift uit een woning verwijderd moet worden, vervalt het eigendom van de traplift aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een procedure voor het zorgvuldig verwijderen van een traplift uit een woonhuis en brengt de woning in de, voor zover mogelijk, oorspronkelijke staat terug (geen bouwkundige herstelwerkzaamheden). De kosten hiervoor zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Onder het verwijderen valt zowel het demonteren van de traplift als het afvoeren van bouwmaterialen en afval naar aanleiding van de verwijdering.
9. In het geval een onder een eerder contract geplaatste traplift vervangen moet worden, verwijdert Opdrachtnemer de oude lift kosteloos. Onder het verwijderen valt zowel het demonteren van de traplift als het afvoeren van bouwmaterialen en afval naar aanleiding van de verwijdering.
10. Opdrachtgever behoudt de mogelijkheid om in incidentele situaties wanneer Opdrachtnemer niet in staat blijkt een passende oplossing te bieden, een (trap)lift bij een andere leverancier aan te schaffen dan bij Opdrachtnemer.
11. Opdrachtnemer zet een contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst. De Inschrijving bevat de namen van de personen die optreden als eerste contactpersoon en diens (gelijkwaardige) vervanger.

3. Technische specificatie

1. De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen waar nodig zichtbaar en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
2. Opdrachtnemer voorziet elke traplift van een uniek en makkelijk leesbaar identificatienummer (ten behoeve van rapportage) en een sticker met het telefoon-/alarmnummer voor het melden van storingen.
3. De traplift is geluidsarm (binnen de wettelijke norm), heeft een gelijkmatige schokvrije beweging.
4. De traplift is voorzien van een voldoende stroeve stoel (zodat Eindgebruiker niet automatisch van de stoel kan glijden) met opklapbare, armleuningen en voetensteun; De zitting is of opklapbaar of zo inschuifbaar dat deze in parkeerstand binnen de constructie van de traplift past. De trapliftstoel is standaard aanpasbaar aan de fysieke kenmerken van de Eindgebruikers. Waaronder in ieder geval:
 - De zithoogte vanaf de vloer;
 - De afstand tussen de voetensteun en de zitting;
 - De afstand tussen de armsteunen.
5. De traplift is voorzien van een eenvoudig bereikbare bediening, waarbij plaatsing zowel rechts als links mogelijk is. De bediening is standaard aanpasbaar aan de Eindgebruiker.
6. 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 (220V). Ook bij tijdelijke stroomuitval (maximaal 24 uur) blijft de traplift functioneren.
7. De traplift wordt standaard uitgerust met een parkeerstation met oplaadpunt boven en onder aan de trap.
8. De traplift is van boven en van beneden snoerloos te bedienen.
9. Het uiteinde van de rail (boven en onder) vormt geen obstakel, ingeval de trap haaks op de gang uitkomt of er zich direct naast de trap een deur bevindt.
10. De traplift wordt uitgerust met een veiligheidsgordel die eenhandig te bedienen is.
11. Het belastbare gewicht van een in functie zijnde traplift is minimaal 125 kilo.

4. Offerte en levering

1. Opdrachtgever voert zelf de indicatiestelling voor trapliften uit. Opdrachtnemer selecteert op basis daarvan de goedkoopst passende traplift.
2. Opdrachtnemer levert de traplift na opdracht uit het standaardpakket conform de gestelde functionele eisen op basis van koop.
Uitgegaan wordt van 'buitenbocht' trapliften. Alleen in die gevallen waar de veiligheid in gedrang is op grond van het bouwbesluit en/of in situaties dat dit niet mogelijk is, dient een binnenbocht traplift geleverd te worden.
3. Als Opdrachtgever zeker is over de verstrekking van een traplift uit het standaardpakket dan wordt de opdracht tot plaatsing direct gegeven. Het aanleveren van een offerte is dan niet nodig. Dit is de meest gangbare manier van verstrekken.
4. De passing en het inmeten van de traplift vindt plaats binnen vijf (5) werkdagen na directe opdracht tot plaatsing.
5. Op verzoek van Opdrachtgever wordt door de Opdrachtnemer vrijblijvend en kosteloos een gespecificeerde offerte uitgebracht voor het leveren en plaatsen van een traplift. Deze offerte houdt in ieder geval in:
 - All-in geoffreerde koopprijs zowel exclusief en inclusief BTW standaard traplift;
 - Type traplift, opties en accessoires;
 - Prijs eventuele aanpassingen aan of ten behoeve van traplift;
 - Omschrijvingen van eventuele noodzakelijke bouwkundige werkzaamheden voor plaatsing van de traplift;
 - Naam Eindgebruiker;
 - Plaatsingsadres;
 - Leveringstermijnen;
 - Voorstel voor plaatsingsdatum.
6. In geval van offerte vindt de passing en het inmeten binnen de offertetijd plaats. De offertetijd is acht (8) werkdagen inclusief passing.
7. Opdrachtnemer voldoet aan de minimumeisen ten aanzien van de offertetijd en levertijden.
 - Directe opdracht: In geval van directe opdracht tot plaatsing (geen offerte) is de levertijd inclusief passing 25 werkdagen. De levertijd gaat in vanaf het moment van opdrachtverlening door Opdrachtgever.
 - Offerte aanvraag: de opdrachtnemer heeft vanaf het moment van opdracht 8 werkdagen de tijd voor het opmaken van een offerte (offertetijd).
In geval van een offerte aanvraag bedraagt de levertijd 20 werkdagen. De levertijd gaat in vanaf het moment dat de Opdrachtgever akkoord heeft gegeven op de offerte.
 - Van de doorlooptijd kan, in overleg met Opdrachtgever, worden afgeweken indien er grote bouwkundige aanpassingen benodigd zijn.
8. Opdrachtnemer garandeert dat overschrijding van de levertijden schriftelijk aan zowel de Opdrachtgever als de Eindgebruiker wordt doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum.
9. De volgende taken worden door de Opdrachtnemer verricht bij het plaatsen van een traplift:
 - Opdrachtnemer maakt binnen vijf (5) werkdagen na opdracht door Opdrachtgever met de Eindgebruiker een afspraak voor de passing en het inmeten van de trap. Vervolgens maakt Opdrachtnemer een afspraak voor plaatsing en zorgt voor plaatsing binnen de vastgestelde levertijd op de afgesproken datum en tijdstip;
 - Opdrachtnemer laat een door opdrachtgever opgestelde bruikleenovereenkomst door de inwoner ondertekenen. Op verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer de ondertekende bruikleenovereenkomst digitaal aan;

- Indien nodig installeert Opdrachtnemer of laat Opdrachtnemer een stroomvoorziening voor de trapliften conform de geldende normen installeren;
 - Indien nodig verwijdt de Opdrachtnemer of laat de Opdrachtnemer de trapleuningen(en) verwijderen voor de traplift conform de geldende normen;
 - Indien nodig voert Opdrachtnemer overige bouwkundige werkzaamheden uit, tot een maximum bedrag van 600 euro;
 - Opdrachtnemer laat het afleverbewijs door Eindgebruiker ondertekenen;
 - Opdrachtnemer laat de locatie waar de traplift is geplaatst bezemschoon achter en neemt het verpakkingsmateriaal mee;
 - Om de tevredenheid te toetsen van de Eindgebruiker neemt Opdrachtnemer twee (2) weken na gebruiksklare oplevering contact op met betrokkene. Opdrachtnemer verhelpt eventuele problemen en geeft zo nodig aanvullende instructies.
10. De volgende taken worden door Opdrachtnemer verricht bij de oplevering van een traplift:
- Opdrachtnemer geeft instructie aan de Eindgebruiker over het gebruik van de traplift;
 - Opdrachtnemer overhandigt de Nederlandstalige gebruikershandleiding en licht de inhoud hiervan toe aan de eindgebruiker;
 - De Opdrachtnemer informeert de Eindgebruiker ten behoeve van storingen zowel mondeling als schriftelijk het service-/telefoonnummer, de afgesproken storingsprocedure en de responstijden.

5. Garantie, service en onderhoud

1. Opdrachtnemer garandeert een omruilgarantie van drie (3) maanden als blijkt dat de geleverde traplift niet voldoet aan de gestelde eisen.
2. De Opdrachtnemer geeft voor een periode van minimaal twee (2) jaar direct na de gebruiksklare oplevering garantie op de traplift. Deze garantie houdt in dat:
 - De traplift voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs verwacht mogen worden en voldoet aan de door de Opdrachtgever verstrekte productomschrijvingen;
 - De traplift veilig is en blijft;
 - De traplift voldoet aan de relevante geldende wettelijke voorschriften en verplichtingen;
 - De traplift bij gebreken gerepareerd wordt op kosten van Opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer garandeert gebruik te maken van gekwalificeerd (onderhouds)materiaal.
4. Opdrachtnemer is na aflopen garantietermijn in staat om voor elke traplift een all-in onderhoudscontract voor een periode van één (1) jaar af te sluiten. Deze onderhoudsovereenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd tot ten hoogste 15 jaar *(waarvan de eerste 2 jaar vallen onder de garantietermijn)* na de plaatsingsdatum, tenzij de lift door de leverancier en in opdracht van de gemeente wordt verwijderd, of de gemeente aangeeft de onderhoudsovereenkomst niet langer te willen verlengen.
5. Een all-in onderhoudscontract betreft preventief en correctief onderhoud (inclusief voorrijkosten, arbeidskosten en onderdelen).
6. Een all-in en standaard onderhoudscontract eindigt binnen één (1) maand na opdracht tot inname van de traplift.
7. Ten minste zes maanden vóór het eindigen van de laatste stilzwijgende verlenging, meldt de opdrachtnemer aan opdrachtgever dat het onderhoudscontract afloopt. Opdrachtnemer doet hierbij een voorstel voor verlenging. Hierbij kan ook gekozen worden voor een standaard onderhoudscontract.
8. De serviceorganisatie van opdrachtnemer is 24 uur per dag, zeven (7) dagen per week bereikbaar. Storingen/benodigde reparaties, waardoor de traplift niet meer gebruikt kan worden, die voor 12.00 uur worden gemeld, worden dezelfde dag voor 18.00 uur verholpen. In

geval van melding na 12.00 uur worden deze meldingen voor 12.00 uur van de eerstvolgende dag verholpen.

9. De wachttijd in geval van Calamiteiten bedraagt maximaal één (1) uur. Onder een Calamiteit wordt in ieder geval verstaan: een situatie waarin een Eindgebruiker vast zit op een lift of dat de lift vast zit zonder dat Eindgebruiker nog noodzakelijk gebruik kan maken van de lift. Onder noodzakelijk gebruik valt in ieder geval: een situatie waarbij er voor de Eindgebruiker een probleem ontstaat in de eerste levensbehoeften (slapen, drinken, eten, medicijngebruik, toiletgang etc.).

6. Algemene uitvoeringseisen

1. Er wordt een trapleuningoplossing gerealiseerd op een hoogte van 85 cm voor medegebruikers van de trap die geen gebruik maken van de traplift. De looprail van de lift is niet aan te merken als trapleuning. Het is aan de opdrachtnemer te bepalen welk materiaal wordt gebruikt en de leuning wordt aangebracht conform het vigerende bouwbesluit.
2. De constructie van de traplift zorgt niet tot een beperking in de toegang van ruimten en voor obstakels in gangen en in de nabijheid van deuren. Er dient voldoende doorgangsruijnte te zijn voor medegebruikers van de trap ook op het moment dat de uitloop bijvoorbeeld niet is opgeklapt.
3. In het geval hierboven omschreven belemmeringen niet zijn te voorkomen wordt in samenspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gekozen voor de goedkoopst passende minst belemmerende (duurzame) trapliftoplossing.
4. Opdrachtnemer garandeert permanente educatie van medewerkers die werkzaam zijn voor/namens Opdrachtgever op het gebied van het aanmeten, plaatsen en onderhouden van trapliften. Dit betreft zowel technische productkennis als klantgerichtheid.
5. Bij meer dan 3 annuleringen van een opdracht tot plaatsing van een traplift per jaar per gemeente, nog voordat de traplift daadwerkelijk is geplaatst en er wel werkzaamheden zijn verricht, kan opdrachtnemer de reeds gemaakte kosten factureren bij opdrachtgever. De opdrachtnemer dient de kosten te onderbouwen.
6. Indien traplift niet kan worden gerepareerd, zorgt opdrachtnemer, binnen 24 uur, voor een (tijdelijke) oplossing. Indien traplift niet meer operationeel is en een tijdelijke oplossing niet mogelijk is, dan dient verwijdering van de oude traplift en plaatsing van een nieuwe traplift binnen vijf werkdagen plaats te vinden. Indien een tijdelijke oplossing wel mogelijk is, dan kan vervanging van de traplift ingepland worden. Daarbij geldt dat het verwijderen van de oude traplift en het plaatsen van de nieuwe op dezelfde dag plaats vindt.

7. Implementatie

1. Opdrachtnemer verzorgt per ingangsdatum van de raamovereenkomst volledig operationeel de gevraagde leveringen van trapliften.
2. Opdrachtnemer legt na de gunning nadere procedurele afspraken vast in een werkafsprakenboek. Binnen een week na definitieve gunning dient het werkafsprakenboek aangeleverd te worden ter afstemming met gemeenten.
3. Opdrachtnemer organiseert, na definitieve gunning, een instructiemoment voor de klantmanagers van opdrachtgever.

8. Administratie en facturatie

1. Betaling geschiedt aan de hand van de door Opdrachtnemer ingediende factuur, onder voorbehoud van goedkeuring van de levering, plaatsing, de factuur en afleverbewijs. De factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn per adres, Eindgebruiker, per type traplift en individuele aanpassingen. Betaling van de koopprijs: 100% na ontvangst van de factuur en opleveringsbewijs. Na definitieve gunning wordt de informatie op de factuur in overleg vastgesteld.
2. Voor de gemeenten Haarlem en Zandvoort verloopt het facturatieproces geautomatiseerd via een digitaal portaal. Voor de gemeenten Haarlem en Zandvoort worden in een separaat overleg, na gunning, nog nadere afspraken gemaakt om het administratieve en financiële proces te optimaliseren.
3. Voor de gemeenten Bloemendaal en Heemstede worden in een separaat overleg, na gunning, nog nadere afspraken gemaakt om het administratieve en financiële proces te optimaliseren.
4. Facturen voor het onderhoud van de trapliften kunnen vanaf de eerste dag van het nieuwe kwartaal nadat het betreffende onderhoudscontract van kracht is, worden ingediend door middel van een gespecificeerde verzamelfactuur.
5. Kosten die buiten de onderhoudscontracten en de koop van de traplift vallen, kunnen apart gefactureerd worden.
6. Bij levering van een traplift in het kader van deze opdracht waarbij de bouwkundige aanpassingen niet hoger zijn dan 600 euro, is het niet mogelijk meerkosten te factureren.
7. Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever medewerking aan bestandsvergelijking en/of materiele controle, eventueel door een bevoegd professional, om bovenstaande op dossierniveau te controleren.
8. Opdrachtnemer overlegt op verzoek jaarlijks kosteloos een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden van het voorgaande boekjaar.
9. Als opdrachtgever op enig moment overgaat tot het gebruik van iWmo (digitaal berichtenverkeer) of een ander facturatiesysteem dient opdrachtnemer het facturatieproces hierop aan te passen.

9. Klachtenafhandeling, communicatie en bereikbaarheid

1. Alle communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever verloopt via email en/of webportal. Opdrachtnemer maakt daar een voor opdrachtgever herkenbaar e-mailadres aan.
2. Communicatie van opdrachtnemer richting eindgebruiker is toegankelijk voor laaggeletterden en mensen met een zintuiglijke beperking.
3. De serviceorganisatie van de opdrachtnemer is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.
4. Opdrachtnemer beschikt over één vast aanspreekpunt met betrekking tot het accounthouderschap van de onderhavige aanbesteding.
5. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een kwalitatief goed werkende klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Opdrachtnemer beschikt over een protocol voor het afhandelen van klachten. In dit protocol staat beschreven wat minimaal uitgevoerd moet worden voor een adequate afhandeling van de klacht. In het protocol staat tenminste beschreven:
 - (Eenvoudige) wijze van indienen en registreren;
 - Bevestiging ontvangst klacht en terugrapportage aan de klager;
 - Wijze van afhandelen;
 - Maximale termijnen (maximaal 10 werkdagen) afhandelen klacht.
6. Opdrachtnemer kan tijdens contacten met Eindgebruikers tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buiten proportionele slijtage van trapliften, oneigenlijk gebruik, etc. een actieve signaalfunctie richting Opdrachtgever is hierbij wenselijk. Opdrachtnemer voert in voorkomende gevallen deze signaalfunctie richting Opdrachtgever adequaat uit.

7. Eindgebruikers worden op een klantvriendelijk wijze, correct en niet-geautomatiseerd in de Nederlandse taal door de Opdrachtnemer te woord gestaan. Vanaf het eerste contactmoment stelt de Opdrachtnemer de Eindgebruiker schriftelijk op de hoogte over de wijze waarop hij bereikbaar is en welke service c.q. diensten er worden verleend.
8. Gedurende de contractperiode zal tenminste tweemaal per jaar (of zoveel vaker als één van de partijen het nodig acht) overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Tijdens dit overleg vindt een evaluatie plaats, waarbij de gang van zaken gedurende het afgelopen jaar aan bod komt (basis is het contract en de managementrapportage) en worden klachten of onvolkomenheden besproken.
9. Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de continuïteit in de dienstverlening is gewaarborgd. Tijdens ziekte en verlof van personeel is opdrachtgever in staat om binnen vijf (5) werkdagen gekwalificeerd personeel in te zetten.
10. Opdrachtnemer bevestigt de bereidheid bij de uitvoering van de werkzaamheden zo nodig en desgewenst, op verzoek van opdrachtgever, samen te werken met derden.

10. Monitoring en sancties

1. Opdrachtnemer dient aantoonbaar te zorgen voor een deugdelijke, geautomatiseerde administratie.
2. Opdrachtnemer levert per kwartaal en per opdrachtgever digitaal een rapportage aan met daarin ten minste:
 - Aantal uitgevoerde passingen en metingen;
 - Aantallen en bedragen van leveringen;
 - Percentage op tijd geleverde trapliften, percentage niet op tijd geleverde trapliften niet verwijtbaar aan opdrachtnemer en reden hiervan, percentage niet op tijd geleverde trapliften verwijtbaar aan opdrachtnemer en reden hiervan;
 - Aantal ingediende klachten, termijn van afhandeling en resultaat van afhandeling per identificatienummer;
 - Aantal storingen per identificatienummer;
 - Aantal uitstaande middelen per Opdrachtgever;
 - Aantal onderhoudsbeurten per identificatienummer;
 - Aantal reparaties per identificatienummer;
 - Percentage opnieuw ingezette trapliften;
 - Percentage hergebruikte of gerecyclede onderdelen.
3. De sanctie bij wanprestatie op individueel niveau bestaat uit het vervallen van exclusiviteit van leveren. Daarnaast zal op verzoek van opdrachtgever in voorkomende (incidentele) gevallen geen sprake zijn van exclusiviteit van leveren. Bovenstaande leidt niet tot een vermindering of uitstel van de verplichting van de opdrachtnemer tot presteren.
4. Sturing en monitoring vindt plaats op basis van de managementrapportage en de in het aanmeldingsdocument genoemde KPI's.