

Bijlage 3 Programma van eisen

In deze Bijlage is het Programma van eisen opgenomen. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij de eisen accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.

Nummer	Algemene eisen
A-1.	Contractant is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Alle eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Contractant worden vergoed aan de Gemeente. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Gemeente wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Contractant de boete welke de Gemeente wordt opgelegd vergoeden aan de Gemeente.
A-2.	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Contractant zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is. Contractant vrijwaart de Gemeente voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies hebben ingesteld.
A-3.	Inschrijver verklaart het volgende: Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. Ik verklaar in het bijzonder dat: a) de Contractant die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de Contractant die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de Contractant die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.

Nummer	Uitvoeringseisen
U-1.	Contractant zal na opdrachtverlening een startoverleg voeren met de Gemeente betreffende implementatie van het project.

U-2.	De producten en serviceverlening van Contractant is in overeenstemming met hetgeen is beschreven en gevraagd in het beschrijvend document.
U-3.	Contractant voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen en –kaders vanuit de Wmo 2015.
U-4.	De Contractant dient mee te werken aan kwaliteitscontroles, rechtmatigheidscontroles en eventuele second opinions die gemeente Zoetermeer door haar kwaliteitsteam en/of onafhankelijke deskundigen uit laat voeren. Uitkomsten hiervan worden met de Contractant besproken.
U-5.	Medewerkers van Contractant hebben respect voor de Cliënt, ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid. Contractant staat er voor in dat discriminatie van Cliënten en personeelsleden binnen de organisatie niet plaatsvindt. Dit geldt uiteraard ook bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers.
U-6.	Contractant conformeert haar werkzaamheden en Ondersteuning aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de gemeentelijke Verordeningen, en gemeentelijke beleidskaders en –regels. In geval van wijzigingen in wet- en/of regelgeving en/of Gemeentelijke beleidskaders anticipeert Contractant daar proactief op.
U-7.	Contractant dient er zorg voor te dragen dat een aangemelde cliënt binnen 2 werkdagen wordt benaderd voor een eerste (inmeet-)afpraak. De inmeetafpraak dient plaats te vinden binnen 10 werkdagen na aanmelding. Vanaf de datum van inmeten bedraagt de levertijd maximaal 12 weken. Na inmeten dient u binnen 1 werkweek een offerte of kostencalculatie aan te leveren. Indien geen bijzonderheden zijn te melden, en er conform de vastgestelde prijslijst kan worden gewerkt, valt deze onder de generale machtiging en heeft de kostencalculatie de vorm van een orderbevestiging. Zodra wordt afgeweken van de prijslijst, moet door Contractant vooraf offerte worden uitgebracht en valt deze dus niet onder de generale machtiging.
U-8.	Contractant heeft een vast aanspreekpunt/contactpersoon voor casusoverstijgende zaken in het contact met gemeente Zoetermeer ten tijde van de uitvoering van de Opdracht. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Contractant.
U-9.	Contractant is telefonisch en digitaal bereikbaar op werkdagen gedurende kantooruren. Buiten kantooruren is een noodnummer voor het melden van urgente storingen bereikbaar en dient directe opvolging plaats te vinden.
	Service verlening en reparatie
U-10.	Wanneer er sprake is van een storing overlegt Contractant met de Cliënt over de spoedeisendheid. Contractant hanteert de onderstaande termijnen voor reparatie: - Urgentiestatus 1 (Calamiteit): de Cliënt zit vast met een storing en kan de keuken niet verlaten. Contractant is binnen 1 uur na melding van de storing bij de Cliënt ter plaatse om de keuken te repareren; - Urgentiestatus 2: de elektrische of verstelbare keuken heeft een storing waardoor deze niet meer veilig kan worden gebruikt. De Cliënt kan door de storing de keuken niet meer gebruiken. Contractant zal zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 2 uur bij de Cliënt ter plaatse zijn om de keuken te repareren; - Urgentiestatus 3: de Cliënt kan de keuken zonder reparatie nog veilig gebruiken. Contractant gaat in overleg met de Cliënt en maakt een afspraak om het defect uiterlijk binnen 5 werkdagen te verhelpen.
U-11.	Wanneer blijkt dat reparatie/onderhoud van de onderrijdbare en/of verstelbare keuken niet binnen genoemde termijnen mogelijk is, dan monteert Contractant een nieuwe keuken op kosten van Contractant. Bij oneigenlijk gebruik dient de

	Contractant de Gemeente hiervan op de hoogte te brengen waarna een onderzoek zal starten door de opdrachtgever.
U-12.	U dient het onderhoud van de huidige mechanische en elektrische keukens (+123 stuks) over te nemen. Onderhoud voor de uitstaande keukens wordt meegenomen in de cyclus juli 2026. Wanneer de vaste keukens worden vervangen voor nieuwe vaste keukens, gaan deze niet meer mee in het onderhoud.
U-13.	Het All-in onderhoud aan Onderrijdbare keukens bestaat uit: • Handmatig verstelbare keukens en elektrisch verstelbare keukens in onderhoud 1 x per 2 jaar gerekend van datum levering. • Het eventuele correctief onderhoud; • Garantie op fabricage en constructiefouten; • Verwijderen en afvoeren van keukens en het herstellen van montageschade. De vaste keukens die onder dit contract worden geleverd, komen niet in aanmerking voor onderhoud.
U-14.	Met het All-in onderhoudstarief koopt de Gemeente in feite alle vormen van service, onderhoud en reparatie af. Het All-in onderhoudstarief voor keukens is inclusief, maar niet uitsluitend, de kosten voor: preventief onderhoud, correctief onderhoud, voorrijden, gereedschappen en materialen, het verwijderen van (bestaande) keukens, verwijderingsbijdragen, gebruik apparatuur, het afvoeren van de door Contractant geleverde keukens, facturering, rapportage, herstellen van schade bij verwijdering, het in functionele, technische en optische staat brengen van keukens etc. Niet in de prijzen opgenomen kosten zullen niet worden vergoed.
U-15.	Het All-in onderhoudstarief gaat in 24 maanden na het moment van ingebruikname door de Cliënt en eindigt direct op de dag dat de Gemeente de opdracht heeft gegeven om de Onderrijdbare keukens te plaatsen. Het All-in onderhoudstarief blijft van kracht, zolang de Onderrijdbare keukens bij de Cliënt blijft uitstaan, ook in het geval wanneer bij toekomstige aanbestedingen de opdracht voor het leveren en onderhouden van Onderrijdbare keukens gegund wordt aan een ander partij als die van de "huidige" leverancier aan wie de Opdracht gegund gaat worden.
U-16.	De Gemeente heeft, indien de Gemeente de Onderrijdbare Keukens in eigendom aan de Cliënt verstrekt, de mogelijkheid om het all-in onderhoudscontract te beëindigen danwel over te dragen aan de Cliënt. In dit geval gaat het eigendom van de Onderrijdbare keukens niet meer over van de Gemeente naar Contractant en zal de Gemeente zijn financiële verplichtingen alleen voor het nog lopende contractjaar aan Contractant voldoen.
U-17.	Prijswijzigingen kunnen alleen op basis van eis U-24 worden doorgevoerd en dienen uiterlijk 3 maanden voor 1 juli te worden aangekondigd door Contractant, en kunnen na toestemming van de Gemeente worden doorgevoerd. Bij de aankondiging informeert Contractant de Gemeenten over het nieuwe vastgestelde tarief voor het All-in onderhoud.
U-18.	Wanneer Contractant constateert dat de kosten van een reparatie hoger zijn dan het vervangen van de Onderrijdbare keukens, dan geeft Contractant dit gemotiveerd aan bij opdrachtgever. Vervanging van de keukens kan enkel plaatsvinden na uitdrukkelijke opdracht hiertoe van de opdrachtgever.
	Administratieve eisen
U-19.	De levertijd van de keukens bedraagt maximaal 12 weken na inmeten.
U-20.	Op verzoek van de Gemeente kan, al dan niet per start overeenkomst, implementatie van CSV-facturatie worden gevraagd van Contractant. Contractant

	werkt volledig mee aan de voorwaarden om de CSV-facturatie tot stand te brengen.
U-21.	Eenmaal per halfjaar (ingående zes maanden na 1 juli 2024) levert Contractant uit eigen beweging een managementrapportage aan binnen 10 werkdagen na afloop van het half jaar, waarin tenminste de volgende zaken staan vermeld: 1. Aantal en omzet nieuwe leveringen, 2. Aantal uitgevoerde servicecalls, uitgesplitst naar onderhoud en reparaties 3. Aantal ophaal / demontageopdrachten. 4. Overzicht uitstaand bestand De Gemeente levert een format aan voor de managementrapportage. De gemeente kan de frequentie van de aan te leveren managementrapportage naar boven en naar beneden bijstellen.
U-22.	Contractant factureert naar het factuuradres: Facturen van leveringen (op cliëntnaam) dienen als Pdf-bestand verstuurd te worden naar wmofacturenwzi@zoetermeer.nl. Onderhoudsfacturen c.q. verzamelfacturen Contractant kan de verzamelfactuur in een pdf-bestand als bijlage per e-mail sturen naar crediteuren@zoetermeer.nl. In deze mail geen CC of BCC geadresseerden opnemen. Dit e-mailadres is uitsluitend bestemd voor toezending van facturen. Andere berichten worden niet gelezen of beantwoord. Alle facturen moeten voldoen aan de eisen die de <u>Belastingdienst</u> aan een factuur stelt. Op alle facturen moet altijd het <u>routenummer SD/002/2</u> (Zorg & Inkomen/WMO), staan. Het routenummer zorgt er voor dat de juiste afdeling de factuur in behandeling kan nemen. Zonder routenummer kan de factuur niet in behandeling worden genomen. Contractant vermeldt ook het <u>verplichtingennummer</u> op de factuur.
U-23.	De volgende gegevens dienen op de factuur vermeld te worden: • Clientnummer WMO; • Naam en voorletters van de Cliënt; • Adresgegevens van de Cliënt; • Soort keuken (recht, hoek, vaste keuken, handmatig verstelbaar, elektrisch verstelbaar); • Leveringsdatum; • Prijs (inclusief en exclusief BTW). ; • Kosten bouwkundige aanpassingen; • Datum reparatie; • Offertenummer;
U-24.	De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende het eerste jaar van de Raamovereenkomst. Met ingang van 1 juli 2025 kunnen de overeengekomen tarieven telkens na ommekomst van een periode van minimaal 12 maanden, worden gewijzigd met een percentage gelijk aan door het Centraal bureau voor de Statistiek (CBS) in het Statistisch Bulletin gepubliceerde ontwikkeling Consumentenprijzen (Jaarmutatie CPI); (procentuele mutatie van het indexcijfer 3 maanden voor het einde van het eerste jaar van de Raamovereenkomst t.o.v. dezelfde maand een jaar eerder) (zie https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1537951456305). De indexering heeft betrekking op alle met de aanbesteding samenhangende kosten. De indexering wordt uiterlijk 1 maart, voorafgaand door Contractant aan het jaar van

	de mutatie doorgegeven aan de Gemeente. Dit voorstel wordt uiterlijk 1 juni door de Gemeente al dan niet goedgekeurd. Indien Contractant te laat is, kan de Gemeente besluiten om de indexering niet door te voeren.
	Eisen aan de onderrijdbare keukens
U-25.	De handmatig en elektrisch verstelbare keuken dient inclusief knelbeveiliging te zijn.
U-26.	Keukenapparatuur is voor rekening van de cliënt. Met uitzondering van inductieplaat, deze wordt indien noodzakelijk geïndiceerd door de WMO consulent.
U-27.	In beginsel moet uitgegaan worden van het behouden van de bestaande plaats van de aansluitingen (gas / elektra / water) in de keukens voor het plaatsen van een nieuwe keuken. Boven 1.500 euro bouwkundige aanpassingen installatiewerk en afvoer oude keuken dient vooraf een offerte te worden uitgebracht met daarbij gemotiveerd de reden van de aanpassing. Tot dit bedrag is de generale machtiging op bouwkundige aanpassingen van toepassing. De gemeente behoudt de mogelijkheid om de werkzaamheden door een andere partij te laten uitvoeren.
U-28.	Niet noodzakelijke maar wenselijke aanpassingen zijn voor kosten van de cliënt en dienen rechtstreeks door Contractant in rekening gebracht te worden bij de client.
U-29.	Alle specificaties uit het prijzenblad zijn onderdeel van het Programma van Eisen, u dient het daarin gevraagde te kunnen leveren.

Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met bovenstaande eisen.

Inschrijver:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Rechtsgeldige ondertekening:	
Datum:	