

## Bijlage 5 Programma van Eisen

### Eisen rondom proces van aanvraag tot verstrekking

1. De Leverancier volgt de werkwijze rondom het proces van aanvraag tot verstrekking.
2. De levertijd is voor de gedefinieerde categorieën maximaal 25 werkdagen. Voor spoedleveringen geldt een maximale levertijd van 10 werkdagen. Voor leveringen waarbij sprake is van een individuele- en/of bouwkundige aanpassing geldt een levertijd van 30 werkdagen. Indien de afgesproken standaard- of afwijkende leveringstermijn aan de zijde van leverancier niet haalbaar is, rust er een meldingsplicht op de leverancier richting de gemeente en de inwoner. Leverancier dient tegelijkertijd de best haalbare en reële levertijd op te geven. Indien leverancier, de in de opdrachten vermelde trapliften structureel niet of niet tijdig gebruiksklaar conform de overeengekomen leveringstermijnen aflevert, kan de gemeente, na officiële waarschuwing de trapliften bij een andere partij betrekken.
3. De leverancier dient een telefoonnummer beschikbaar te stellen voor gemeentemedewerkers. Dit nummer moet ervoor zorgen dat gemeentemedewerkers sneller geholpen worden en niet lang in de wachtrij staan.
4. Leverancier dient bij aflevering van de traplift informatie aan de inwoner te verstrekken over gebruik, onderhoud en bediening van de traplift, inclusief het verstrekken van een Nederlandstalige handleiding (desgewenst in grootletter formaat). Ook ontvangt de inwoner duidelijke informatie over hoe de 24-uurs serviceverlening is geregeld en hoe de inwoner een klacht indient.
5. De leverancier zorgt dat bij levering de gebruiker de bruikleenovereenkomst ondertekent. De bruikleenovereenkomst voor de inwoner wordt in overleg met de gemeente opgesteld. De leverancier stuurt de getekende bruikleenovereenkomst aan de gemeente. Deze wordt toegevoegd aan het persoonlijke dossier van de inwoner.
6. De traplift wordt voorzien van een sticker waarop de naam van leverancier en het telefoon/alarmnummer staan vermeld. De sticker is goed leesbaar en is aangebracht op een voor de inwoner goed afleesbare plaats.
7. Voor de medebewoners die geen gebruik maken van de traplift wordt een trapleuningoplossing gerealiseerd.
8. Leverancier neemt alle verpakkingsmaterialen en afval die vrijgekomen zijn tijdens het installeren van de traplift retour en voert deze op een verantwoorde manier af. Na plaatsing en installatie van de traplift zorgt leverancier ervoor dat de ruimte waarin de traplift is geplaatst bezemschoon wordt achtergelaten.
9. De leverancier voert binnen 5 werkdagen na aflevering van de traplift een telefonische controle uit bij de inwoner om de aflevering te evalueren. Hierin wordt minimaal besproken: of de traplift correct is afgeleverd en of de traplift naar tevredenheid functioneert. Indien noodzakelijk zorgt de opdrachtgever ervoor dat na het gesprek een kosteloze aanvullende instructie plaats vindt.
10. In geval van demontage: leverancier demonteert kosteloos trapliften, na (inname)opdracht van de gemeente in de volgende situaties:
  - a. Trapliften die geleverd zijn door leverancier, in zowel de nieuwe overeenkomst en uit eventuele vorige overeenkomsten.
  - b. Trapliften van andere fabrikanten/leveranciers dan die van leverancier, die vervangen worden door een traplift van de leverancier.
  - c. Trapliften van andere fabrikanten/leveranciers dan die van de leverancier, die NIET vervangen

worden door een traplift van de leverancier: Uitsluitend na overleg en goedkeuring van de gemeenten. Voor de demontagevergoeding mag de All-in Meerprijs worden gedeclareerd, zoals beschreven in bijlage 3 (Tarievenblad).

11. Na demontage van de traplift zorgt leverancier voor het veilig afdoppen van elektrische leidingen en het opvullen van bevestigingsgaten in de muur. Indien van toepassing en aanwezig dient de trapleuning opnieuw aangebracht of teruggeplaatst te worden.
12. Schade die is ontstaan door het demonteren van de traplift wordt door de leverancier gecompenseerd.
13. Afval en (rest)materialen die overgebleven zijn na het demonteren van de traplift worden meegenomen door leverancier en op een verantwoorde wijze afgevoerd.

### **Producteisen - Eisen aan de trapliften**

De inschrijver dient bij inschrijving volledig te voldoen aan de navolgende algemene eisen:

1. Een inschrijver die een offerte indient heeft daarmee aangegeven trapliften te kunnen leveren, te installeren en te onderhouden voor alle voorkomende vaste trappen. Uitgangspunt is te allen tijde de goedkoopst passende oplossing.
2. Inschrijver dient trapliften te leveren die voldoen aan de geldende normen o.a. de norm NEN-EN 81-40., wet- en regelgeving o.a. het Bouwbesluit
3. Inschrijver garandeert dat de werkwijze rond het construeren, produceren en installeren en verwijderen van de traplift plaatsvindt conform de veiligheidsregels zoals die zijn vastgelegd in de Richtlijn machines 2006/42/EG of gelijkwaardig.
4. Inschrijver garandeert dat de te leveren trapliften allen van fabriekswege voldoen aan het gestelde in dit programma van eisen.
5. De te leveren trapliften zijn geschikt voor het gestelde gebruiksdoel en voor de beoogde doelgroep.
6. De te leveren trapliften zijn leverbaar op het moment van de indiening van uw inschrijving.
7. De te leveren trapliften hebben een minimale technische levensduur van 10 jaar.
8. De te leveren trapliften voldoen aan de technische- en functionele eisen
9. De inschrijver conformeert zich eraan dat, indien blijkt dat een door inschrijver geplaatste traplift niet (functioneel) voldoet, inschrijver de traplift aanpast, dan wel een andere traplift zal plaatsen die wel voldoet. Alle kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van de inschrijver.

De te leveren trapliften, ter overbrugging van 1 verdieping, zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Categorie 1: Rechte traplift
- Categorie 2: Traplift met één bocht
- Categorie 3: Traplift met twee of meer bochten

### **Uitgangspunten voor de levering van trapliften**

1. De inschrijver is in staat om de hierboven genoemde categorie 1, 2 en 3 liften te leveren trapliften. Voor situaties waarin een traplift nodig is die meer dan 125 kg kan dragen, geldt een All-in Meerprijs in verband met de heavy duty toepassing van de traplift.
2. Als uitgangspunt wordt altijd de goedkoopst passende oplossing aangeboden, nieuw, dan wel 'nieuw gebruikt'.
3. De goedkoopst passende oplossing wordt bepaald door de totale aanschafwaarde van de traplift, inclusief aanpassingen, opties en noodzakelijke bouwkundige aanpassingen.

4. De bouwkundige aanpassingen aan de woning of aan de in de woning aanwezige installaties, die noodzakelijk zijn voor het installeren van de traplift, worden onder verantwoordelijkheid van de inschrijver uitgevoerd.
5. Uitgegaan wordt van 'buitenbocht' trapliften. Alleen in die gevallen waar de veiligheid in gedrang is en/of in situaties dat dit niet mogelijk is, dient een binnenbocht traplift geleverd te worden. Voor het plaatsen van een binnenbocht traplift (aan de spijzijde) geldt een All-in Meerprijs, zoals beschreven in bijlage 3 (Tarievenblad).
6. Bij het plaatsen van een traplift met bijzondere voorzieningen (kinderzitje, extra valbeveiliging, etcetra) geldt een All-in Meerprijs, zoals beschreven in bijlage 3 (Tarievenblad).

De inschrijver levert minimaal trapliften aan de onderstaande specificaties/eisen voldoen:

1. Voorzien van een opklapbare draaibare stoel met veiligheidsgordel, opklapbare armleuningen en opklapbare voetensteun.
2. De bediening is op de inwoner en haar beperkingen afgestemd. Zowel links- als rechtszijdige bediening is mogelijk.
3. Er is zowel beneden als boven aan de trap een bedieningsknop aanwezig.
4. Geluidsarm (binnen de wettelijke normen).
5. De traplift is voorzien van een droge accu. De accu kan opgeladen worden met de reguliere stroomvoorziening.
6. Alle andere voorkomende accessoires, opties en aanpassingen die noodzakelijk zijn voor een veilig en functioneel gebruik van de traplift door de inwoner.

## Eisen aan de Aanpassingen

Bij aanpassingen wordt er onderscheid gemaakt in opties, individuele aanpassingen en bouwkundige aanpassingen:

1. **Individuele aanpassingen:** aanpassingen die niet standaard verkrijgbaar zijn voor de betreffende traplift. Individuele aanpassingen aan nieuwe, dan wel "nieuw gebruikte" trapliften zijn, in de offerte separaat gespecificeerd. Voor individuele aanpassingen brengt de leverancier geen bijkomende aparte opslagen en/of toeslagen bij de gemeente in rekening (bijv. voorrijkosten, passingskosten, materiaalkosten etc.). In overleg en met goedkeuring van de inwoner vooraf, worden deze kosten bij de inwoner in rekening gebracht. Indien de traplift wordt verwijderd dan vervalt het eigendom van de individuele aanpassing.
2. **Na-aanpassingen:** functionele aanpassingen aan een bestaande traplift welke voortkomen uit het niet veilig kunnen gebruiken van de traplift, op basis van de eerste indicatie/aanvraag. Voor na-aanpassingen brengt de leverancier geen bijkomende aparte opslagen en/of toeslagen bij de gemeente in rekening (bijv. voorrijkosten, passingskosten, materiaalkosten etc.).
3. **Bouwkundige aanpassingen:** kleine bouwkundige aanpassingen die niet van constructieve aard zijn zoals het verwijderen van uitstulpingen in de wand en het verplaatsen van radiatoren, als dit nodig is om de rail optimaal te kunnen bevestigen. Deze bouwkundige aanpassingen zijn in de offerte separaat gespecificeerd. Noodzakelijke niet-constructieve bouwkundige kosten tot en met een bedrag van € 750, - zijn inbegrepen in de All-in aanschafprijs.

Als er grote bouwkundige werkzaamheden noodzakelijk zijn, dan overlegt de leverancier hierover eerst met de gemeente. Noodzakelijke bouwkundige aanpassingen waarbij de kostprijs hoger is dan € 750, - zijn in de

offerte separaat geoffreerd en moeten schriftelijk worden goedgekeurd door de gemeente. De gemeente heeft de mogelijkheid om voor bouwkundige aanpassingen een andere aannemer in te schakelen.

### **Eisen aan Service, reparatie en (preventief)onderhoud**

1. Reparaties vinden onder normale omstandigheden binnen 24 uur plaats. Leverancier beschikt over een eigen servicedienst met technisch gekwalificeerd personeel (zie eisen aan personeel). Als blijkt dat reparatie/onderhoud van de traplifunit niet binnen genoemde termijnen mogelijk is, dan gaat urgentiestatus 3 in.
2. Leverancier heeft een storingsdienst die 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar is via een telefoonnummer (standaard lokaal tarief) of per SMS/WhatsApp. De inwoner krijgt rechtstreeks contact met iemand van de storingsdienst. Er wordt niet doorgeschakeld naar een antwoordapparaat of callcenter.
3. Wanneer er sprake is van een storing overlegt leverancier met de inwoner over de spoedeisendheid.
4. Leverancier hanteert de onderstaande termijnen voor reparatie:
  - a. Urgentiestatus 1(Calamiteit): de inwoner zit op de traplif met een storing en kan de traplif niet verlaten. Leverancier is binnen 1 uur na melding van de storing bij de inwoner ter plaatse om de traplif te repareren.
  - b. Urgentiestatus 2: de traplif heeft een storing waardoor deze niet meer veilig kan worden gebruikt. De inwoner kan door de storing de woning niet meer verlaten of gebruik maken van woonruimtes als badkamer, toilet en slaapkamer. Leverancier zal zo snel mogelijk uiterlijk binnen 2 uur bij de inwoner ter plaatse zijn om de traplif te repareren.
  - c. Urgentiestatus 3: de inwoner kan de traplif zonder reparatie nog veilig gebruiken. Leverancier gaat in overleg met de inwoner en maakt een afspraak om het defect te verhelpen, uiterlijk binnen 5 werkdagen.

### **Eisen aan (Preventief) onderhoud**

1. Leverancier verzorgt minimaal een keer per twee jaar een preventieve onderhoudsbeurt en keurt of de traplif nog voldoet aan alle veiligheidseisen, gedurende de periode dat de traplif in gebruik is bij de inwoner. De eerste preventieve onderhoudsbeurt vindt plaats 2 jaar na ingebruikname van de lift.
2. Uiterlijk 14 dagen voor de geplande uitvoeringsdatum van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring maakt leverancier een afspraak met de inwoner.
3. Leverancier mag de preventieve onderhoudsbeurt en keuring alleen combineren met het verhelpen van een storing indien de laatste preventieve onderhoudsbeurt en keuring langer dan 18 maanden geleden heeft plaats gevonden.
4. De preventieve onderhoudsbeurt en keuring verloopt aan de hand van een checklist. De checklist wordt na uitvoering van de onderhoudsbeurt en keuring ondertekend door de inwoner. De gemeente heeft de mogelijkheid een kopie van de checklist op te vragen.
5. De uitvoeringen van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring worden geregistreerd binnen de managementrapportage.
6. Na uitvoering van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring wordt de traplif voorzien van een sticker die goed zichtbaar is en waarop de datum van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring staat aangegeven.

## Signaalfunctie

1. Leverancier is in staat om een signaalfunctie te vervullen richting de gemeente wanneer blijkt dat de traplift onderhevig is aan buitenproportionele slijtage, oneigenlijk gebruik en onveilig gebruik.
2. Leverancier communiceert proactief richting de gemeente wanneer er bij de inwoner sprake is van een traplift die niet meer voldoet aan de huidige veiligheidseisen en waarbij er geen onderdelen meer beschikbaar zijn.

## Eisen aan herinzetten van gebruikte trapliften

De leverancier beslist zelf om nieuwe of 'nieuw gebruikte' (delen van) trapliften (uit het depot van leverancier) te leveren. Leverancier is bij het leveren van 'nieuw gebruikte' trapliften verplicht om deze trapliften als volgt af te leveren:

1. Technisch in normale staat (regulier onderhouden, voldoet aan de technisch/functioneel gestelde eisen);
2. visueel als nieuw (schoon, geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en zo nodig ontsmet;
3. met een verwachte rest levensduur van minimaal 10 jaar;
4. compleet geleverd conform opdracht.

## Garanties

1. Leverancier aanvaardt de volledige productaansprakelijkheid voor de door leverancier geleverde trapliften incl. opties en/of individuele aanpassingen en bouwkundige aanpassingen en dient aan te kunnen tonen dat het bedrijf voldoende verzekerd is voor productaansprakelijkheid.
2. Leverancier vrijwaart de gemeente volledig van iedere aanspraak in deze. Het bewijs van verzekering dient binnen twee dagen na een daartoe strekkend verzoek te kunnen worden overlegd.
3. Leverancier garandeert bij trapliften een technische levensduur van ten minste 10 jaar vanaf het moment van plaatsing.
4. Leverancier garandeert de nalevering van originele onderdelen of gelijkwaardige alternatieve onderdelen voor een periode van minimaal 10 jaar na levering van de traplift aan de inwoner.

## Eisen aan personeel

1. Personeel dat wordt ingezet in contact met de inwoner beheerst de Nederlandse taal.
2. De inschrijver dient voor de selectiekeuze van de traplift te beschikken over personeel met kennis van medische aandoeningen en beperkingen van de gebruikers van trapliften.
3. Het in te zetten personeel bij de uitvoering van installatiewerkzaamheden en bouwkundige aanpassingen dient te beschikken over een VCA certificering (of gelijkwaardig). Het in te zetten personeel, dat bij de inwoner aan huis komt, kan zich legitimeren en aantonen dat zij werkzaam zijn voor leverancier, dragen bedrijfskleding en rijden in een herkenbaar voertuig.

## Eisen aan financiële en economische draagkracht

Inschrijver verklaart, indien hij jaarrekeningsplichtig is, door invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. Indien de opdracht voorlopig aan u wordt gegund, dient u bij verificatie de accountantsverklaring en de jaarrekening als bewijsstuk te overleggen.

Indien inschrijver niet jaarrekeningsplichtig is, verklaart hij door invullen van het UEA dat de financiële en economische draagkracht van de onderneming zodanig is, dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief mogelijke verlengingen, niet in gevaar komt. Indien de opdracht voorlopig aan u wordt gegund, dient u bij verificatie het jaarverslag als bewijsstuk te overleggen.

### **Eisen aan Kwaliteit en Milieu**

Inschrijver dient te werken volgens een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001 of gelijkwaardig of te werken volgens een intern (schriftelijk) kwaliteitsmanagementsysteem. Inschrijver dient de gelijkwaardigheid van een intern (schriftelijk) kwaliteitsstelsel aan ISO 9001 op verzoek te onderbouwen.

Inschrijver dient te werken volgens een gecertificeerd milieuzorgsysteem conform ISO 14001 of gelijkwaardig of te werken volgens een intern (schriftelijk) milieuzorgsysteem. Inschrijver dient de gelijkwaardigheid van een intern (schriftelijk) milieuzorgsysteem aan ISO 14001 op verzoek te onderbouwen.

Inschrijver dient te beschikken over een VCA\*\* certificaat (of gelijkwaardig).

Indien de opdracht voorlopig aan u wordt gegund, dient u bij verificatie een kopie van het ISO 9001 certificaat, het ISO 14001 certificaat en het VCA\*\* certificaat (of de onderbouwing van de gelijkwaardigheid aan deze certificaten) te overleggen.

### **Eisen aan informatiebeveiliging**

De inschrijver dient aan te kunnen tonen dat de infrastructuur en organisatie van de inschrijver adequaat beveiligd (informatiebeveiliging) zijn. Mogelijkheden hiervoor zijn een certificering voor de ISO/IEC 27001 of een certificering voor de NEN 7510. Een andere mogelijkheid is door middel van (audit) rapport. Na overhandiging van de certificering of de rapportage toetst de gemeente of deze toereikend is.

### **Eisen aan technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid**

Inschrijver toont aan dat hij over deze kerncompetenties beschikt door middel van één of meer opdrachten die uitgevoerd zijn in de afgelopen drie jaar, gerekend vanaf de datum van inschrijving. De kerncompetentie(s) mogen zowel zijn uitgevoerd binnen één en dezelfde opdracht als in verschillende opdrachten.

### **Overleg en proactieve communicatie**

Leverancier en de gemeente hebben op regelmatige basis overleg, onder andere over de algehele gang van zaken, voortgang, verbeterpunten en operationele zaken. Overleg vindt plaats op twee niveaus, te weten op beleidsniveau, maximaal 2 maal per jaar en op operationeel niveau, op verzoek.

Leverancier dient een proactieve houding te hebben en initiatieven te tonen, onder andere op het gebied van:

1. tussentijdse verbeteringen binnen de leveringsprocessen en samenwerking;
2. oneigenlijk gebruik van een traplift door een inwoner;
3. als de leverancier van mening is dat een indicatie niet (meer) voldoet;
4. Bij vervanging van de traplift.

## **Facturatie**

Leverancier factureer conform de facturatie eisen van de gemeente. De eisen worden in het werkafsprakenboek nader toegelicht.

## **PGB**

Inwoners met een Persoons Gebonden Budget hebben de mogelijkheid om bij de leverancier tegen dezelfde condities als de gemeente een traplift aan te schaffen en een onderhoudscontract af te sluiten.

## **Implementatie**

Na de gunning neemt leverancier het initiatief voor het samenstellen van een handboek ten behoeve van de operationele uitvoering van de gemeente en leverancier. In het handboek staan naast de relevante contactgegevens en contactpersonen, de gemaakte afspraken weergegeven en zijn de operationele processen in kaart gebracht. Het handboek betreft een 'levend' document en kan gedurende de gebruikperiode aangepast worden. Het up to date houden van het handboek is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van leverancier en de gemeente.

## **Klachten**

De inschrijver beschikt over een klachtenregeling die een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgt. In het werkafsprakenboek, bijlage 13, wordt de klachtenprocedure verder uitgewerkt.