

Bijlage VI Programma van eisen

Inhoudsopgave

1)	Kwaliteitseisen algemeen	2
2)	Eisen te stellen aan de traplift.....	2
3)	Eisen te stellen aan de trapliftoplossing	3
4)	In te zetten voertuigen	4
5)	Levering en plaatsing trapliften	4
6)	Inmeten en passen	4
7)	Leveren, plaatsen, installeren, gebruiksklaar opleveren en annulering opdracht.....	5
8)	Communicatie en educatie	6
9)	Preventief onderhoud	7
10)	Storingen en correctief onderhoud.....	7
11)	Demonteren en afvoeren	8
12)	Meerkostenregeling	8
13)	Registratie en managementinformatie	8
14)	Klachtenregeling	10
15)	Evaluatie, prestatiemeting en boete	11
16)	Juridische eisen.....	12
17)	Social Return	12

Programma van eisen

1) Kwaliteitseisen algemeen

Alle in te zetten trapliften voldoen zolang deze uitstaan bij cliënten 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.

LET OP:

Inschrijver voegt bij zijn inschrijving op Tendered de technische specificaties en documentatie toe van de bij ingang van de overeenkomst als basis¹ 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.

2) Eisen te stellen aan de traplift

1. Inschrijver is in staat in alle categorieën (zie Bijlage VII) 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 cliënt;
 - d. veiligheid, zowel voor de gebruiker van de traplift als voor overige gebruikers van de trap;
 - e. duurzaamheid;
 - f. bedieningsgemak voor de cliënt;
 - g. storingsvrij, opdat de cliënt zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van de traplift.
3. Bij normaal gebruik hebben de trapliften een minimale technische en functionele levensduur van 10 jaar na ingebruikname van de traplift door de cliënt. Dit geldt ook voor gereconditioneerde trapliften.
4. Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid en levering van fabrieksopties en aanpassingen of gelijkwaardige alternatieven daarvan tot tenminste 10 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 10 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.

¹ 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 cliënt.
14. De traplift is voorzien van een voldoende stroeve stoel (zodat cliënt 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 cliënt. 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.

3) Eisen te stellen aan de trapliftoplossing

1. De oplossing voor het verticale verplaatsingsprobleem van de cliënt 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 doorgangsruiimte voor medebewoners naast de traplift en boven en onder aan de trap.
3. Er wordt een trapeuningoplossing 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 trapeuning. 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 en informatieblad trapliften van het Ministerie, toegevoegd als Bijlage XII. De cliënt moet dit accepteren.
4. De opdrachtnemer is verplicht aan de cliënt schriftelijk te melden dat cliënt 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.

4) In te zetten voertuigen

1. De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen ten minste voldoen aan emissieklasse 6.
2. Voorts is vereist dat opdrachtnemer aansluit bij het zero emissiebeleid van de gemeente. Vanaf 1 januari 2025 gaan 29 gemeenten in Nederland een zero-emissiezone invoeren. Zie <https://www.s-hertogenbosch.nl/ondernemer/milieu-en-afval/milieuzone-zero-emissie-zone/>

5) Levering en plaatsing trapliften

1. De nadere opdrachten worden door de gemeente middels e-mail.
2. De opdrachtnemer heeft de verplichting tot leveren van een passende traplift, ook wanneer deze door een door opdrachtnemer in te zetten derde moet worden geleverd.
3. 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.
 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.
4. Indien een van de omstandigheden als vermeld onder 3 van toepassing is en daarmee nadere opdracht is komen te vervallen, dient opdrachtnemer een offerte uit te brengen.

6) 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 cliënt zoals gewicht of beperkingen van 1 of 2 handen en andere van belang zijnde kenmerken. Een programma van eisen kan uitgevoerd zijn voorafgaand aan de opdrachtverstrekking. Er is geen beleid ten aanzien van plaatsing aan de muur- of spijlzijde. Leidend is goedkoopst adequaat gezien, waarbij goedkoopst bedoeld wordt op de kosten voor de gemeente.

Daarnaast verstrekt gemeente de volgende gegevens:

- a. Naam cliënt;
 - b. Plaatsingsadres;
 - c. Telefoonnummer cliënt
 - d. BSN cliënt;
 - e. Geboorte datum cliënt
 - f. Zaaknummer/cliëntnummer;
 - g. Datum Nadere opdracht;
 - h. Contactpersoon gemeente
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 cliënt én voldoet aan de eisen van veiligheid voor de cliënt 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 cliënt 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.

7) Leveren, plaatsen, installeren, gebruiksklaar opleveren en annulering opdracht

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 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.
4. In het geval de cliënt voor levering van de traplift overlijdt of permanent wordt opgenomen in een intramurale instelling is gemeente aan opdrachtnemer geen vergoeding verschuldigd. Zo ook is er geen terugkoopregeling wanneer kort na plaatsing deze weer ingenomen moet worden.
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 cliënt.
7. Om de belasting voor de cliënt 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 cliënt 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 cliënt de schriftelijke en Nederlandstalige gebruikersdocumentatie. Deze bestaan uit:
 - a. Een voor de cliënt begrijpelijke gebruikershandleiding;
 - b. Alle informatie omtrent nazorg, storings, onderhoud en contactgegevens;
 - c. Informatie omtrent de klachtenprocedure van opdrachtnemer.
 - d. De verstrekkingsovereenkomst.
12. Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie en oefening ter plaatse wat betreft:
 - a. Een voor de cliënt 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 cliënt de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond de traplift veilig te kunnen gebruiken laat opdrachtnemer cliënt bij voorkeur digitaal een ontvangstbewijs en een verstrekkingenovereenkomst ondertekenen. Deze verstrekkingenovereenkomst zal de gemeente aan opdrachtnemer verstrekken. Na ondertekening door de cliënt zal opdrachtnemer de verstrekkingenovereenkomst retour zenden naar de gemeente.
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.

8) Communicatie en educatie

1. De opdrachtnemer communiceert met cliënt op een voor cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze en hanteert te allen tijde een correcte bejegening en cultuur sensitiviteit. Personeel van opdrachtnemer wordt hierin geschoold.
2. Bij eerste contact met de cliënt informeert de opdrachtnemer op welke wijze (b.v. telefonisch, per post, per e-mail) de cliënt de communicatie betreffende afspraken voor dienstverlening en levering van trapliften wenst.
3. De opdrachtnemer communiceert alle te maken (levering en onderhoud) afspraken met de cliënt waarbij de aard van de afspraak en datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, blijft deze duidelijk begrensd binnen maximaal twee (2) uur.
4. De telefonische bereikbaarheid is zodanig georganiseerd dat binnen drie (3) minuten de telefoon wordt opgenomen door een medewerk(st)er van opdrachtnemer.
5. De opdrachtnemer stelt cliënt zo spoedig mogelijk op de hoogte, indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is, en maakt een nieuwe afspraak waarbij het door de cliënt gewenste tijdstip leidend is.
6. Indien de communicatie met cliënt onoverbrugbare problemen oplevert, neemt opdrachtnemer contact op met de gemeente om gezamenlijk te bezien welke maatregelen zijn te nemen. Opdrachtnemer meldt zijn contact met gemeente vooraf aan de cliënt.
7. Opdrachtnemer dient een vaste technisch adviseur toe te kennen aan de cliënt, daar waar voor de cliënt een vast aanspreekpunt wenselijk is, dan wel op aanwijzen van de consultant van de gemeente.
8. Na iedere levering dient opdrachtnemer, in het kader van nazorg, binnen vier (4) weken na aflevering de cliënt na te bellen door een inhoudsdeskundige medewerker. Doel is te informeren hoe (het gebruik van) de traplift bevalt en hoe de kwaliteit van de dienstverlening ervaren is. Feedback en cliënttevredenheid wordt verwerkt in het cliëntdossier en klachten en veelvoorkomende signalen worden opgenomen in de managementrapportage.
9. De (technisch) adviseurs zijn goed bereikbaar en beschikbaar voor overleg met de consultants.
10. Opdrachtnemer zal actief aan de gemeente informatie verstrekken van meldingen van welke aard dan ook op social media, direct of indirect verband houdend met de uitvoering van deze overeenkomst. Daarnaast zal opdrachtnemer ondernomen actie/reactie schriftelijk terugkoppelen aan de gemeente.
11. Opdrachtnemer en gemeente overleggen periodiek met elkaar waarbij de frequentie in nader overleg is te bepalen.

12. Opdrachtnemer beschikt over één vast aanspreekpunt voor de gemeente met betrekking tot het object van de onderhavige aanbesteding.

9) Preventief onderhoud

1. Opdrachtnemer maakt tenminste 10 werkdagen voorafgaand aan het jaarlijkse preventief onderhoud in overleg met de cliënt een afspraak. Het preventief onderhoud zal niet eerder plaatsvinden dan 6 maanden na het voorgaand preventief onderhoud. 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 cliënt 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 cliënt waarbij het door de cliënt gewenste tijdstip leidend is.
2. Indien de communicatie met de cliënt 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 cliënt na uitvoering een bewijs ondertekenen van uitvoering van het preventief of correctief onderhoud.

10) 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 cliënten rechtstreeks bereikbaar servicenummer tegen lokaal tarief, vrij van keuzemenu's en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing. Met in achtname van hetgeen bepaald onder sub 2.
 - Beantwoording van de telefoon door terzake deskundig personeel dat is toegerust de cliënt 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 cliënt.
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 cliënt veroorzaakt.
4. Reactietijd reparaties.
Na een storingsmelding van een cliënt 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 cliënt 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 cliënt 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 negen (9) maanden geleden heeft plaatsgevonden, kan eventueel in overleg met de cliënt, 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 cliënt na uitvoering een bewijs ondertekenen van uitvoering van het correctief onderhoud.

11) Demonteren en afvoeren

1. Na opdracht hiertoe van gemeente maakt opdrachtnemer binnen drie (3) werkdagen een afspraak met de cliënt 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. Schade die ontstaat als direct gevolg van het verwijderen van de traplift valt onder de verantwoordelijkheid en rekening van opdrachtnemer.

12) Meerkostenregeling

1. Indien een cliënt verzoekt om extra's op de traplift, dan mag opdrachtnemer een offerte uitbrengen aan de cliënt voor de meerkosten. Deze zijn voor rekening van de cliënt. Opdrachtnemer factureert direct aan de cliënt.
2. Opdrachtnemer informeert de cliënt 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 cliënt betaalde extra's.

13) Registratie en managementinformatie

1. Registratie van de gegevens van de cliënt met een traplift, dient door opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten waardoor de veiligheid van de cliënt 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 cliënt 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 V van dit aanbestedingsdocument.
3. Management informatie wordt digitaal in Excel aangeleverd.
4. Binnen één (1) maand na afloop van:
 - a. ieder kwartaal levert opdrachtnemer kosteloos de managementrapportage van het voorgaande kwartaal aan.
 - b. het betreffende kalenderjaar levert opdrachtnemer kosteloos de managementrapportage aan van het kalenderjaar waarop dit betrekking heeft
5. De management rapportage sluit aan bij de facturatiegegevens als vermeld in de raamovereenkomst, artikel 4. 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 voorafgaan de 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 het uitgevoerde onderhoud, alsook de resultaten cliënttevredenheidsonderzoek
6. Opdrachtnemer dient – al dan niet met behulp van derden – zelf toezicht te houden op de kwaliteit en de rechtmatigheid van de aangeboden dienstverlening.
7. De gemeente of door gemeente ingeschakelde derden periodiek kan 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.
8. 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. Onderhoud/Service dienstverlening;
 - g. Facturatie;
 - h. Samenwerking;
 - i. Actiepunten.

9. 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.

14) Klachtenregeling

1. Een klacht is een uiting van ongenoegen van de cliënt 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. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate en laagdrempelige klachtenprocedure, welke voorziet in een snelle en correcte afhandeling van klachten van cliënten. 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.
3. Opdrachtnemer informeert de cliënt over de wijze waarop een klacht bij de opdrachtnemer ingediend kan worden, alsook waar de cliënt terecht kan wanneer de klacht niet naar tevredenheid is opgelost.
4. Opdrachtnemer bevestigt direct schriftelijk elke klacht die hij heeft ontvangen aan de betrokken cliënt. opdrachtnemer informeert de cliënt betreffende de ontvangst en in behandeling neming van de klacht, de termijn waarop te voorzien is dat de klacht is afgehandeld en op welke wijze. De cliënt wordt geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip dat de klacht als opgelost is te beschouwen.
5. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen van passing, levering, onderhoud, attitude van personeel, bereikbaarheid, overige dienstverlening en de wijze waarop inclusief het tijdsbestek waarbinnen afhandeling van individuele klachten heeft plaatsgevonden.
6. opdrachtnemer rapporteert kosteloos en gelijk met de periodieke managementrapportage, de klachten, de wijze van afhandeling en het tijdsbestek waarbinnen individuele klachten zijn afgehandeld.
7. Wat betreft onderhoud en storingsmeldingen rapporteert opdrachtnemer alleen die klachten die betrekking hebben op uitvoering van werkzaamheden, responsetijden, omgang met cliënten en eigendommen van cliënten.
8. De cliënt dient in het kader van de klachtenafhandeling gehoord te worden (telefonisch of persoonlijk). De klacht dient altijd schriftelijk afgehandeld te worden en de gemeente ontvangt altijd een schriftelijk afhandelbericht van de klacht, waarin aangegeven wordt of de klacht gegrond/ongegrond/deels gegrond was, hoe men het indien mogelijk opgelost heeft en of de cliënt het met de afhandeling eens was. Op verzoek van gemeente verstrekt opdrachtnemer kopieën van alle communicatie met de cliënt.
9. 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:
 - e. de datum van indiening;
 - f. de datum van afhandeling van de klacht;
 - g. de aard van de ingediende klacht;
 - h. of de klacht wel of niet gegrond is (en de motivering indien niet gegrond);
 - i. op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld;
 - j. 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.
10. Indien een cliënt 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.

15) 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 cliënttevredenheid;
 - 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 cliënttevredenheidsonderzoek;

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.

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.

Note: indien de opdrachtnemer kan aantonen dat ze doorlooptijden niet halen door een externe reden die niet aan opdrachtnemer te verwijten valt (bijv. cliënt 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.

2. 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 gegronde 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 cliënttevredenheidsonderzoek is niet lager dan 7,5;
 - De lever- en reactietijden (zie eis 7.1, 7.2, 10.3 en 10.4) worden in minimaal 80% van de opdrachten behaald.
 - De levertijd van spoed opdrachten (zie eis 7.3) wordt in 100% van de opdrachten behaald.
 - De tijd tussen verzoek tot en demontage van de traplift (zie eis 11.2) wordt in 95% van de opdrachten behaald.

3. Prestatie – indicatoren voor gemeente:
 - De gemeente stuurt in 90% van de gevallen volledige opdrachten (inclusief NAW en telefoonnummer) van de cliënt.
 - De gemeente reageert in 90% 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.
4. Indien de opdrachtnemer niet voldoet of naar gemotiveerd oordeel van de gemeente onvoldoende voldoet aan de voornoemde (sub 2) prestatie-indicatoren, zal hetgeen bepaald in de raamovereenkomst artikel 10 van toepassing zijn.
5. 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.
6. 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.

16) 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 (zie Bijlage II) 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 cliënten, 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.

17) Social Return

1. De gemeente heeft als doelstelling mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen. Onder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt worden verstaan alle kandidaten uit de Participatiewet, WW, WIA, WAJONG of WSW en jongeren zonder startkwalificatie of nog in opleiding op een BBL of BOL plek.
2. De opdrachtnemer is verplicht jaarlijks 5% van de opdrachtwaarde (= waarde in het kalenderjaar voorafgaand aan elke contractperiode van 12 maanden), te besteden aan:
Primair:
 - Inzet werkplekervaringen;
 - Benutting Participatiewet bij werving, selectie en opleiding;

Secundair:

- Inzet vanuit een bredere benadering zoals (niet limitatief) het:
 - o creëren van stageplaatsen voor WSW/Participatiewet en scholen;
 - o post- en groendiensten uitbesteden aan het Werk-Ontwikkelbedrijf;
 - o overige maatschappelijke taken.

3. Voor zover dit nog niet is geschied zal de opdrachtnemer zo spoedig als mogelijk na datum van ondertekening van de overeenkomst in overleg treden met de contactpersoon Social Return van de gemeente:

Gemeente Social return organisatie is de Weener XL.

In dit overleg worden afspraken gemaakt over hoe de opdrachtnemer de social returnopdracht gaat uitvoeren met inzet van de genoemde doelgroep, dan wel op een andere door de gemeente goedgekeurde wijze, invulling geeft aan de social return. Zie voor nadere uitwerking en werkwijze Bijlage X.