

# Programma van Eisen

*Perceel 4: ( Elektrische) deuropeners*

18 september 2025  
Kenmerk 2024-WI-251  
Versie definitief

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Programma van eisen</b>	<b>3</b>
1.1	Eisen aan de aanbestedingsprocedure	3
1.2	Social Return en MVOI	4
1.3	Eisen aan de klachtenafhandeling en privacy	4
1.4	Juridische eisen	5
1.5	Personeel	5
1.6	Uitvoering van de opdracht	6
1.6.1	<i>Algemeen</i>	6
1.6.2	<i>Wet- en regelgeving</i>	6
1.6.3	<i>Procedure aanmelding en in behandeling nemen opdracht</i>	7
1.6.4	<i>Levering, plaatsing en verwijdering voorziening</i>	7
1.6.5	<i>Termijnen</i>	8
1.6.6	<i>Hergebruik</i>	8
1.6.7	<i>Koop en terugkoop</i>	8
1.6.8	<i>Bruikleenovereenkomst</i>	9
1.6.9	<i>Storingservice</i>	10
1.6.10	<i>Reparatie en onderhoud</i>	10
1.6.11	<i>Garantie</i>	10
1.6.12	<i>Samenwerking en communicatie</i>	11
1.7	Commerciële eisen	11
1.7.1	<i>Algemeen</i>	11
1.8	Indexering	12
1.9	Facturatie	13

# 1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht voor *perceel 4* worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

## 1.1 Eisen aan de aanbestedingsprocedure

- Eis 1. De gemeente Utrecht (hierna: gemeente) heeft geen afnameverplichting. Aan de in de inschrijvingsleidraad genoemde bedragen en aantallen kunt u geen rechten ontleen;
- Eis 2. Aan uw inschrijving zijn voor de gemeente geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente Utrecht en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook;
- Eis 3. De gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele geleden schade is voor uw eigen risico;
- Eis 4. De gemeente behoudt zich het recht voor, in geval van een voorlopige gunning aan uw organisatie, u te verzoeken officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met uw (schriftelijke) verklaringen bij uw inschrijving, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook;
- Eis 5. De gemeente gaat ervan uit dat de persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via Tendered ([www.tendered.nl](http://www.tendered.nl)) bevoegd is om uw onderneming daadwerkelijk te vertegenwoordigen;
- Eis 6. De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal;
- Eis 7. U bent bekend en gaat akkoord met de door de gemeente Utrecht gehanteerde beoordelingsmethodiek;
- Eis 8. Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor de uitvoering van de opdracht (in onderneming) in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft inschrijver verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen;
- Eis 9. Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 90 dagen na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod;

- Eis 10. U gaat ermee akkoord dat de gestanddoeningstermijn van de inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, wordt verlengd tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding;
- Eis 11. Alle door de onderneming overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door de inschrijver gestand worden gedaan. De gemeente Utrecht heeft het recht op schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.

## 1.2 Social Return en MVOI

- Eis 12. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 13. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5 %.
- Eis 14. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.
- Eis 15. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 16. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de (raam-)overeenkomst.
- U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave. Na gunning van de opdracht plant u via [socialreturn@utrecht.nl](mailto:socialreturn@utrecht.nl) een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekeninghoudt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

De minimale emissienorm van de door u in te zetten voertuigen is Emissieklasse 6/ Euro VI, dit houdt in dat u zich alleen vervoert met voertuigen met een toelatingsjaar vanaf 2015.

## 1.3 Eisen aan de klachtenafhandeling en privacy

- Eis 17. U overlegt desgevraagd uw klachtenreglement.
- Eis 18. U stemt in met toetsing van het door u ingediende klachtenreglement door de gemeente Utrecht en voert aanwijzingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit. De gemeente zal alleen de voorlopig gegunde partijen vragen een kopie van het klachtenreglement ter verificatie toe te sturen;
- Eis 19. In de afhandeling van een klacht beschrijft u de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie;

- Eis 20. De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.
- Eis 21. In het kader van de af te sluiten overeenkomst worden persoonsgegevens uitgewisseld en zowel gemeente als u zijn in het kader hiervan als verwerkings-verantwoordelijk conform de geldende AVG te beschouwen; U bent verwerkingsverantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens voor zover u deze persoonsgegevens zelf verwerkt tot en met de verstrekking aan opdrachtgever;
- Eis 22. Ter bevestiging van het gestelde in Eis 24 en om (aanvullende) afspraken voer de bescherming van persoonsgegevens te maken, conformeert u zich onvoorwaardelijk aan het bijgevoegd concept "Gegevensuitwisselingsovereenkomst model Werk en Inkomen, Zelfstandig verwerkingsverantwoordelijk".

## 1.4 Juridische eisen

- Eis 23. Op deze opdracht zijn de 'Algemene voorwaarden gemeente Utrecht 2018' (hierna: 'Algemene Voorwaarden') van toepassing. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden is als bijlage toegevoegd aan deze offerteaanvraag. Algemene voorwaarden van uw organisatie worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten;
- Eis 24. Bij opdrachtverstrekking gaan wij met uw organisatie een overeenkomst aan op basis van de bijgevoegde concept raamovereenkomst. Met het indienen van een offerte conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan deze raamovereenkomst;
- Eis 25. Als u in uw offerte (een) onderaannemer(s) opgeeft, dan gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de manier die u beschreven heeft in uw offerte;
- Eis 26. Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd;
- Eis 27. Nadat de opdracht aan u is gegund mag u alleen nog werkzaamheden in onderaanneming laten uitvoeren als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming geeft;
- Eis 28. U realiseert zich dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente Utrecht als overheid. De gemeente houdt tijdens de uitvoering van de opdracht haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

## 1.5 Personeel

- Eis 29. Alle medewerkers en overige personen die u inzet voor de uitvoering van de opdracht en/of advies dan wel ondersteuning aan de inwoner geven zijn onpartijdig;
- Eis 30. Alle medewerkers die bij de inwoner voor advies of onderhoud thuis komen dragen bedrijfskleding, kunnen zich legitimeren en aantonen dat werken namens uw bedrijf. Zij beschikken over voldoende sociale vaardigheden om de inwoner te woord te staan en te helpen;

- Eis 31. Alle door u in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse taal voldoende om te kunnen communiceren met de gemeente en/of de inwoners en beschikken over een adequate opleiding, zijn vakbekwaam en klantvriendelijk;
- Eis 32. Gedurende de looptijd van de overeenkomst is de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd; tijdens ziekte en/of verlof van uw medewerkers zet u gekwalificeerd ander personeel in;
- Eis 33. Alle door u in te zetten medewerkers (inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires, vrijwilligers en overige derden), die bij de uitvoering van de dienstverlening op locatie en/of in een fysiek gesprek rechtstreeks contact hebben met de inwoners, zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Indien u met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de door u ingezette onderaannemers.

## **1.6 Uitvoering van de opdracht**

### **1.6.1 Algemeen**

- Eis 34. U garandeert dat de inwoner wordt voorzien van een adequate voorziening; adequaat is in ieder geval veilig, functioneel en goed functionerend;
- Eis 35. Er wordt bij de levering, plaatsing en prijsbepaling van de elektrische deuropeners geen onderscheid gemaakt tussen nieuwe elektrische deuropeners en gebruikte gereviseerde (cirulsiere) elektrische deuropeners. De keuze is aan u om een nieuwe dan wel gebruikte voorziening te leveren;
- Eis 36. Indien het voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is dat u werkzaamheden verricht die niet vallen onder (de omschrijving van) de voorzieningen zoals vermeld op "Prijzenblad Percelen" van het "Prijzenblad Woonvoorzieningen gemeente Utrecht" voor perceel 4 (hierna: Prijzenblad), dan wordt dit beschouwd als maatwerk waarvoor u een onderbouwde en gespecificeerde offerte opstelt (zie hiervoor ook onder 1.7 Commerciële eisen);
- Eis 37. De door u in te zetten medewerkers bejegenen de inwoner professioneel en empathisch. Hieronder wordt verstaan dat uw medewerkers:
- ✓ De verantwoordelijkheid hebben voor een goede communicatie en dialoog met de ondernemers;
  - ✓ Stress sensitief werken en zich kunnen inleven in de kwetsbare situatie van de ondernemer en hiermee discreet omgaan

### **1.6.2 Wet- en regelgeving**

- Eis 38. De werkzaamheden en de wijze van uitvoeren van de werkzaamheden worden volgens de geldende branche-certificeringen en/of wettelijk voorschriften uitgevoerd;
- Eis 39. Bij de bouwwerkzaamheden moet het Bouwbesluit en het Besluit bouwwerken leefomgeving op grond van de Omgevingswet in acht worden genomen;

- Eis 40. U houdt zich bij de uitvoering van de opdracht aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder NEN1010 en de EN16005 norm; de gerealiseerde woningaanpassing dient te voldoen aan alle vigerende nationale en Europese wet- en regelgeving;
- Eis 41. Uw organisatie maakt gebruik van gekwalificeerd (onderhouds-)materiaal;
- Eis 42. Het door u gebruikte hout dient over een FSC-keurmerk te beschikken.

### **1.6.3 Procedure aanmelding en in behandeling nemen opdracht**

- Eis 43. U voert de werkzaamheden in verband met het plaatsen en het verwijderen van de elektrische deuropeners, alleen in opdracht van de Wmo-consulent van de gemeente;
- Eis 44. De Wmo-consulent verstuurt de opdracht (samen met eventuele voorwaarden of het advies van het bouwkundig ergonomisch adviesbureau), beveiligd en digitaal naar uw organisatie of gebruikt daarvoor een daartoe bestemde beveiligde digitale applicatie;
- Eis 45. Indien u vragen over de opdrachtverstrekking heeft, dan neemt u voorafgaand aan de werkzaamheden contact op met de Wmo-consulent om de opdracht nader vast te stellen;
- Eis 46. Indien nodig, beoordeelt u voorafgaand aan de werkzaamheden in verband met het plaatsen of verwijderen van de elektrische deuropeners de situatie ter plekke;
- Eis 47. Indien de verhuurder van de woning (bijvoorbeeld de woningcorporatie) bezwaar heeft tegen het plaatsen of verwijderen van een elektrische deuropener, dan neemt u informeel contact op met de Wmo-consulent om de bezwaren zo spoedig mogelijk op te lossen;
- Eis 48. Bij noodzaak tot maatwerk zoals aangegeven in eis 36, stelt u voorafgaand aan de werkzaamheden een gespecificeerde offerte alsmede een schriftelijke onderbouwing voor de noodzaak tot maatwerk op en legt u deze voor akkoord voor aan de Wmo-consulent

### **1.6.4 Levering, plaatsing en verwijdering voorziening**

- Eis 49. De planning voor de beoordeling ter plekke, de werkzaamheden in verband met het leveren en plaatsen van de elektrische deuropener geschiedt in afstemming met de inwoner op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur, tenzij dit in overleg met de inwoner anders wordt overeengekomen;
- Eis 50. U zorgt voor het afvoeren van afval en laat de ruimte waar de werkzaamheden hebben plaatsgevonden dan wel de elektrische deuropeners geplaatst of verwijderd zijn, of schoon achter;
- Eis 51. Indien nodig, overhandigt u een gebruikershandleiding aan de gebruiker(s);
- Eis 52. U licht het gebruik van de geleverde woonvoorziening en de gebruikershandleiding aan de gebruiker(s) toe;
- Eis 53. U verzorgt de verwijdering, het retourhalen en -bij hergebruik- de revisie en reiniging van de elektrische deuropeners bij de inwoner die u in het kader van deze opdracht eerder een voorziening heeft geleverd en de inwoner niet langer in gebruik heeft.

### **1.6.5 Termijnen**

- Eis 54. Na opdrachtverstrekking door de gemeente, voert u de werkzaamheden in verband met het leven en plaatsen van de elektrische deuropeners zo spoedig mogelijk uit, maar in ieder geval binnen een termijn van 6 weken;
- Eis 55. Na voltooiing van de opdracht maakt u daarvan binnen 2 werkdagen melding bij het Wmo-loket;
- Eis 56. Indien de gebruiker met u contact heeft opgenomen om het gebruik van de voorziening te beëindigen, dan informeert u de gemeente daarover binnen één werkdag;
- Eis 57. Na verstrekking van een verwijderingsopdracht door de Wmo-consulent, verwijdert u de elektrische deuropener binnen 10 werkdagen.

### **1.6.6 Hergebruik**

- Eis 58. U streeft zoveel mogelijk naar hergebruik, dat wil zeggen dat de verwijderde en ingenomen elektrische deuropeners -indien mogelijk- worden her verstrekt;
- Eis 59. Na de verwijderingsopdracht verstrekt door de Wmo-consulent, neemt u de elektrische deuropener in en beoordeelt u of deze geschikt is voor her verstrekking;
- Eis 60. Nadat is vastgesteld dat de elektrische deuropener geschikt is voor hergebruik, wordt de voorziening door uw organisatie gereviseerd en schoongemaakt;
- Eis 61. Her verstrekte voorzieningen zijn:
- ✓ Visueel zo goed als nieuw, schoon en ontsmet zonder beschadigingen;
  - ✓ Regulier onderhouden
  - ✓ Technisch in perfecte staat
  - ✓ Compleet geleverd conform opdracht;
- Eis 62. U borgt dat her verstrekking van de ingenomen elektrische deuropeners zo efficiënt en optimaal mogelijk plaatsvindt.

### **1.6.7 Koop en terugkoop**

- Eis 63. Alle ter uitvoering van de opdracht door u te leveren en te plaatsen (elektrische) deuropeners komen in eigendom van de gemeente met uitzondering van de (elektrische) deuropeners die worden vermeld in eis 64;
- Eis 64. De (elektrische) deuropeners die u in opdracht van gemeente in de publieke ruimte van een complex van een woningbouwvereniging worden plaatst, komen in eigendom van de betreffende woningbouwvereniging;

- Eis 65. Voor alle geleverde en geplaatse (elektrische) deuropeners biedt u de gemeente een terugkoopgarantie. De terugkoopgarantie houdt in dat u de deuropeners na beëindiging gebruik door de inwoner tegen een vast bedrag -het zogenaamde terugkoopbedrag- in eigendom terugneemt;
- Eis 66. Het terugkoopbedrag zoals bedoeld in Eis 65 vult u per soort deuropener in op het Prijzenblad voor perceel 4 ter uitvoering van gunningscriterium 3;
- Eis 67. Bij levering en plaatsing van de (elektrische) deuropeners hanteert u de netto prijs. De netto prijs komt tot stand door op de prijs voor een (elektrische) deuropener die u ter uitvoering van gunningscriterium 3 op het Prijzenblad voor perceel 4 (de bruto prijs) heeft ingevuld, het terugkoopbedrag in mindering te brengen.

### **1.6.8 Bruikleenovereenkomst**

- Eis 68. U sluit namens de gemeente een bruikleenovereenkomst met de inwoner bij wie u de drempel of drempelhulp geleverd en geplaatst heeft;
- Eis 69. In de bruikleenovereenkomst staat welke rechten en plichten de inwoner heeft ten aanzien van de drempel of drempelhulp. Deze mogen niet in strijd zijn met het gestelde in deze offerteaanvraag en de bijbehorende raamovereenkomst;
- Eis 70. De gemeente bepaalt -in overleg met de partij aan wie de opdracht is gegund- welk rechten en verplichtingen voor de inwoner ten aanzien van de voorziening in de bruikleenovereenkomst wordt opgenomen.
- Eis 71. De bruikleenovereenkomst met de inwoner gaat in na levering en plaatsing van de drempel en/of drempelhulp;
- Eis 72. De bruikleenovereenkomst met de inwoner eindigt op het moment dat:

- ✓ De inwoner is overleden;
- ✓ De inwoner is verhuisd buiten de de gemeentegrenzen van Utrecht;
- ✓ De betreffende voorziening niet meer voldoet aan de sociale, medische of technische eisen die aan de voorziening in combinatie met het gebruik ervan mag worden gesteld;
- ✓ Wanneer de gemeente de beschikking van de inwoner intrekt;
- ✓ De inwoner zelf aangeeft de voorziening niet meer te gebruiken.

- Eis 73. Wanneer de bruikleenovereenkomst eindigt, ontvang u hiervan (digitaal) bericht van de gemeente;
- Eis 74. Indien de inwoner met u contact heeft opgenomen om de bruikleenovereenkomst te beëindigen, informeert u de gemeente daarover;
- Eis 75. In geval van een rechtstreekse melding door nabestaanden van het overlijden van de inwoner die de voorziening in gebruik had, meldt u dat binnen 24 uur aan de gemeente Utrecht.

### **1.6.9 Storingsservice**

- Eis 76. U bent verplicht om een storingsservice (eventueel in onder aanneming) te hebben.
- Eis 77. De storingsservice is gedurende 7 dagen per week, 24 uur per dag (inclusief feestdagen) bereikbaar en operationeel;
- Eis 78. De gebruikers van een door u geleverde en geplaatste elektrische deuropener kunnen bij een storing dit telefonisch melden bij de storingsservice en worden daarbij in de Nederlandse taal te woord gestaan;
- Eis 79. In geval van een storing overlegt u met de inwoner over de spoedeisendheid van de op te lossen situatie;
- Eis 80. De kosten voor de storingsservice gedurende de garantieperiode zijn opgenomen in de door u opgegeven prijzen voor (elektrische) deuropeners op het Prijsvulformulier (zie bijlage);
- Eis 81. De storingsservice is voor de gebruiker beschikbaar gedurende de totale periode dat een door u geleverde elektrische deuropener op het adres waar de voorziening is geïnstalleerd aanwezig blijft.

### **1.6.10 Reparatie en onderhoud**

- Eis 82. U bent bereid en in staat (eventueel in onder aanneming) om bij camiliteiten noodzakelijk onderhoud en/of reparaties uit te voeren op de door u geleverde en geplaatste (elektrische) deuropeners gedurende de periode dat de inwoner deze in gebruik heeft;
- Eis 83. Voor het noodzakelijke onderhoud dan wel reparaties brengt u de gemeente gedurende de garantieperiode geen kosten in rekening;
- Eis 84. Indien bij de uitvoering van het noodzakelijke onderhoud blijkt dat de technische staat van de voorziening zodanig is dat deze niet meer aan de wettelijke richtlijnen voldoet of de voorziening gevaar voor personen of zaken oplevert -en deze tekortkomingen niet door reparatie teniet kunnen worden gedaan-, dan meldt u dit bij de Wmo-consulent. In samenspraak met de Wmo-consulent wordt gekeken hoe de situatie wordt opgelost;
- Eis 85. U garandeert dat na uitvoering van noodzakelijk onderhoud en/of eventuele reparaties de elektrische deuropener bij normaal gebruik voldoet aan de eisen van veiligheid, vastgestelde normeringen en eventuele wettelijke voorschriften.

### **1.6.11 Garantie**

- Eis 86. U verleent op alle door u geleverde (elektrische) deuropeners minimaal 2 jaar garantie. De garantie houdt in dat:  
  
De geleverde en geplaatste (elektrische) deuropeners hebben de eigenschappen die redelijkerwijs daarvan mogen worden verwacht en voldoen aan de door de leverancier geleverde productomschrijving;

- ✓ De geleverde en/of geplaatste (elektrische) deuropeners veilig zijn en blijven en dat deze voldoen aan de relevante wettelijke verplichtingen en andere relevante voorschriften van de overheid;
- ✓ U gedurende de garantietermijn gebreken aan de geleverde en geplaatste (elektrische) deuropeners verhelpt.

Eis 87. Alle tijdens de garantietermijn door u te maken kosten (arbeid en materialen) aan de elektrische deuropeners zijn voor uw rekening.

### **1.6.12 Samenwerking en communicatie**

Eis 88. U bent bereid ter uitvoering van het contract nadere uitvoeringafspraken met de gemeente Utrecht te maken;

Eis 89. U wijst één of meerdere vaste contactpersonen voor de communicatie met de gemeente aan;

Eis 90. Na gunning zorgt u voor rechtstreekse doorkiesnummers van de functionele contactpersonen van uw organisatie;

Eis 91. U bent op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 telefonisch en digitaal bereikbaar voor medewerkers van de gemeente Utrecht;

Eis 92. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, dan geeft u dit direct door aan de contractmanager van de gemeente Utrecht;

Eis 93. Vier keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) overlegt u per e-mail managementinformatie in MS-Excel aan de contractmanager van W en I. Het daarvoor bestemde format en de inhoud van de managementinformatie stelt de gemeente na overleg met de gecontracteerde partij nader vast.

Eis 94. Vier keer per jaar voert u op initiatief van de contractmanager van de gemeente contractoverleg; daarnaast bent u bereid tot een regelmatig uitvoeringsoverleg. Tijdens de looptijd van het contract kan het aantal keer dat per jaar contractoverleg wordt gevoerd, door de gemeente worden bijgesteld;

Eis 95. U bent bereid op verzoek van de gemeente jaarlijks kosteloos een informatiebijeenkomst voor de Wmo-consulenten op het Stadskantoor te organiseren om een goede samenwerking te bevorderen.

## **1.7 Commerciële eisen**

### **1.7.1 Algemeen**

Eis 96. U hanteert de prijzen die u ter uitvoering van gunningscriterium 3 (Prijs) heeft opgegeven op het Prijzenblad voor perceel 4 (tabblad 2.1)";

- Eis 97. De prijzen zoals bedoeld in Eis 96 zijn vast en inclusief alle kosten voor levering, plaatsing en verwijdering na einde gebruik alsmede noodzakelijk onderhoud en de storingservice gedurende de garantieperiode, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten;
- Eis 98. Bij levering en plaatsing van een (elektrische) deuropener hanteert u de netto prijs. De netto prijs komt tot stand door op de prijs, die u ter uitvoering van gunningscriterium 3 per soort deuropener heeft opgegeven op het Prijzenblad voor perceel 4 ( de bruto prijs), het terugkoopbedrag in mindering te brengen;
- Eis 99. De lijst van voorzieningen vermeld op het "Prijzenblad Woonvoorzieningen gemeente Utrecht" is niet uitputtend; tijdens de looptijd van de raamovereenkomst kan de gemeente met opdrachtnemer vaste prijsafspraken maken voor woonvoorzieningen die nu niet op de lijst worden vermeld, maar waarop vanaf startdatum contract door inwoners vaker en meer structureel dan was voorzien, een beroep wordt gedaan;
- Eis 100. Voor maatwerk waarvoor geen standaardtarieven kunnen worden gehanteerd, stelt u een gespecificeerde en onderbouwde offerte op;
- Eis 101. De Wmo-consulent dient akkoord te geven op de offerte zoals benoemd in Eis 100 voordat u de uitvoering van de daarop vermelde werkzaamheden start;
- Eis 102. De Wmo-consulent kan uw offerte ter controle voorleggen aan een bouwkundig ergonomisch adviesbureau;
- Eis 103. Indien uit controle van de offerte door het bouwkundig ergonomisch adviesbureau blijkt dat de door u gehanteerde tarieven op de offerte niet marktconform zijn, past u de offerte op aangeven van het bouwkundig ergonomisch adviesbureau aan;

## 1.8 Indexering

- Eis 104. Alle prijzen zijn op prijspeil 2026 en zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2027;
- Eis 105. Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 januari 2027;
- Eis 106. Het te hanteren indexpercentage, af te ronden op één decimaal, bestaat uit de jaarmutatatie CPI augustus (*jaar indexering min 1*) – augustus (*jaar indexering min 2*) voor de CBS-consumumentenprijsindex (CBS-CPI) waarbij prijsindex 2015=100 geldt.
- Eis 107. Ook indien sprake is van een negatieve indexering bent u gehouden de tarieven en prijzen te herzien, zo nodig op verzoek van de gemeente;
- Eis 108. U dient een voorstel van een voorgenomen tarief-en/of prijssherziening telkens minimaal 8 weken voor de ingangsdatum aan de gemeente via de mail voor te leggen; de tarief- en/of prijssherziening kan pas ingaan na acceptatie van het voorstel door de gemeente;
- Eis 109. Indien u een voorstel tot tarief- en of prijssherziening niet tijdig bij de gemeente voorlegt, dan geldt dat een eventueel nadien geaccepteerde tarief- en/of prijssherziening slechts kan ingaan vanaf de datum van acceptatie door de gemeente, waarbij de nieuwe tarieven gelden tot het volgende moment van indexatie;

Eis 110. Indien in een jaar is afgezien van het herzien van tarieven en prijzen, vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren kan nimmer sprake zijn.

## **1.9 Facturatie**

Eis 111. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.

Eis 112. De facturatie vindt plaats na voltooiing van de opdracht;

Eis 113. Met de partij die de opdracht wordt gegund, zal de gemeente Utrecht nadere uitvoeringsafspraken over de facturatie maken.

