

Programma van Eisen

Perceel 5: Zorgunits

19 september 2025
Kenmerk 2024-WI-251
Versie definitief

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
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>	7
1.6.3	<i>Procedure aanmelding en in behandeling nemen opdracht</i>	7
1.6.4	<i>Levering, plaatsing, aansluiting en verwijdering</i>	7
1.6.5	<i>Termijnen</i>	8
1.6.6	<i>Hergebruik</i>	8
1.6.7	<i>Koop en bruikleenovereenkomst</i>	9
1.6.8	<i>Beëindiging bruikleenovereenkomst</i>	9
1.6.9	<i>Reparatie en onderhoud</i>	10
1.6.10	<i>Garantie</i>	11
1.6.11	<i>Samenwerking en communicatie</i>	12
1.7	Commerciële eisen	12
1.7.1	<i>Algemeen</i>	12
1.8	Indexering	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.9	Facturatie	13

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht voor *perceel 3* 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) 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 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'.
- Eis 17. 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 18. U overlegt desgevraagd uw klachtenreglement.
- Eis 19. 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 partij vragen een kopie van het klachtenreglement ter verificatie toe te sturen;

- Eis 20. 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 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 21 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 zij 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; De medewerkers werken stress sensitief en kunnen zich inleven in de kwetsbare situatie van de ondernemer en hiermee discreet omgaan.
- 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 geleverde, geplaatste en aangesloten zorgunit veilig, goed functionerend en functioneel is;
- Eis 35. U heeft 1-persoons, 2-persoons en sanitaire zorgunits (hierna: zorgunits) in uw aanbod; De 1-persoons en 2-persoons zorgunits kunnen variëren in grootte (aantal vierkante meters)
- Eis 36. U past maatwerk toe en stelt de zorgunit samen op basis van de persoonlijke situatie en omstandigheden van de inwoner;
- Eis 37. In opdracht van de Wmo-consulent levert en installeert u in de zorgunit een plafondlift;
- Eis 38. In opdracht van de Wmo-consulent levert en installeert u een spoelföhninstallatie in de zorgunit;
- Eis 39. Na ontvangst en kennisname van de opdracht, stelt u een gespecificeerde offerte met onderbouwing op (zie hiervoor ook onder 1.7 Commerciële eisen);
- Eis 40. U maakt in de levering van- en de prijsbepaling voor de zorgunits geen onderscheid tussen nieuwe zorgunits en gebruikte (gereviseerde) zorgunits. U maakt de keuze of u een nieuwe of een gebruikte zorgunit levert;
- Eis 41. De gebruikte, gereviseerde zorgunits voldoen aan dezelfde vereisten die gelden voor de nieuwe zorgunits;
- Eis 42. De door u aangeboden zorgunits zijn standaard voorzien van aansluitpunten zodat de in de zorgunit benodigde extra voorzieningen, zoals een plafondlift of een spoelföhninstallatie, (eenvoudig) kunnen worden aangesloten;
- Eis 43. U bent verantwoordelijk voor zowel de levering, plaatsing en aansluiting van een zorgunit als het (laten) leveren en plaatsen van de benodigde (extra) voorzieningen (zoals verwarming,

airco, boiler) en/of het (laten) verrichten van maatwerk. Daarnaast ben u verantwoordelijk voor het onderhoud, reparatie en het verwijderen van de zorgunit;

1.6.2 Wet- en regelgeving

- Eis 44. De werkzaamheden en de wijze van uitvoeren van de werkzaamheden worden volgens de geldende branche-certificeringen en/of wettelijk voorschriften uitgevoerd;
- Eis 45. Bij de bouwwerkzaamheden moet het Bouwbesluit en het Besluit bouwwerken leefomgeving op grond van de Omgevingswet in acht worden genomen;
- Eis 46. U houdt zich bij de uitvoering van de opdracht aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder NEN1010; gerealiseerde woningaanpassingen dienen te voldoen aan alle vigerende nationale en Europese wet- en regelgeving;
- Eis 47. Uw organisatie maakt gebruik van gekwalificeerd (onderhouds-)materiaal;
- Eis 48. Het door u gebruikte hout dient beschikt over een FSC-keurmerk;
- Eis 49. Indien vereist, draagt u zorg voor het aanvragen en verkrijgen van een omgevingsvergunning.

1.6.3 Procedure aanmelding en in behandeling nemen opdracht

- Eis 50. Alleen in opdracht van de Wmo-consulent voert u de nadere opdracht uit;
- Eis 51. 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 52. Indien u vragen over de opdrachtverstrekking heeft, dan neemt u voorafgaand aan de levering, plaatsing een aansluiting contact op met de Wmo-consulent om de opdracht nader vast te stellen;
- Eis 53. Voorafgaand aan de werkzaamheden stelt een gespecificeerde en onderbouwde offerte op, waarbij u marktconforme tarieven hanteert. U legt de offerte voor akkoord voor aan de Wmo-consulent en start de werkzaamheden pas als de Wmo-consulent het akkoord heeft gegeven;
- Eis 54. De Wmo-consulent kan door een extern bouwkundig ergonomisch adviesbureau een controle van de offerte laten uitvoeren; als daaruit blijkt dat de door u gehanteerde tarieven niet marktconform zijn, dan past u de offerte op aangeven van de Wmo-consulent aan.

1.6.4 Levering, plaatsing, aansluiting en verwijdering

- Eis 55. Indien nodig, beoordeelt u voorafgaand aan de levering, plaatsing en aansluiting van de zorgunit de situatie ter plekke;
- Eis 56. Indien de zorgunit wordt geplaatst naast of achter een huurwoning, dan stemt u dit voorafgaand aan de plaatsing af met de verhuurder;
- Eis 57. De planning voor de beoordeling dan wel de levering, plaatsing en aansluiting van de zorgunit geschiedt in afstemming met de inwoner op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur, tenzij dit in overleg met de inwoner anders wordt overeengekomen;

- Eis 58. U zorgt voor het afvoeren van afval en laat de ruimte waar de voorziening is geplaatst of de aanpassing is verricht schoon achter;
- Eis 59. Indien nodig, overhandigt u aan de inwoner een gebruikershandleiding voor de voorzieningen die in de zorgunit aanwezig zijn en licht het gebruik van deze voorzieningen nader toe;
- Eis 60. Indien de inwoner de zorgunit niet langer nodig heeft, voert u in opdracht van de Wmo-consulent de demontage en het herstel van de woning /tuin uit en regelt u het transport naar het depot.

1.6.5 Termijnen

- Eis 61. Na goedkeuring van de offerte door de Wmo-consulent, vindt de levering, plaatsing en aansluiting van de zorgunit en de benodigde voorzieningen bij voorkeur binnen 8, maar in ieder geval binnen 10 weken plaats, zodat de inwoner de zorgunit zo spoedig mogelijk in gebruik kan nemen;
- Eis 62. In geval van spoed neemt u de opdracht met prioriteit in behandeling en vindt de levering, plaatsing en aansluiting van de zorgunit inclusief de benodigde voorzieningen zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 8 weken plaats;
- Eis 63. Na voltooiing van de opdracht maakt u daarvan binnen 2 werkdagen melding bij het Wmo-loket;
- Eis 64. 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 65. Na het verzoek tot verwijdering van de zorgunit, streeft u ernaar dat de zorgunit binnen 14 dagen wordt gedemonteerd en ingenomen en de woning en de tuin van de inwoner in de voormalige staat wordt teruggebracht;
- Eis 66. Indien blijkt dat verwijdering van de zorgunit door externen omstandigheden niet binnen 14 dagen kan plaatsvinden, dan informeert u de Wmo-consulent daarover en geeft u een tijdsbestek aan waarbinnen de demontage en inname van de zorgunit en het terugbrengen van de tuin en de woning in de oude staat wel kan plaatsvinden.

1.6.6 Hergebruik

- Eis 67. U streeft zoveel mogelijk naar hergebruik van de zorgunits, dat wil zeggen dat ingenomen zorgunits zo veel mogelijk worden herverstrekt;
- Eis 68. Na de verwijderingsopdracht verstrekt door de Wmo-consulent, neemt u de betreffende voorziening in en beoordeelt u of deze geschikt is voor herverstrekking;
- Eis 69. Nadat is vastgesteld dat de voorziening geschikt is voor her-verstrekking, wordt de voorziening door uw organisatie gereviseerd, aangepast aan de behoeften van de nieuwe gebruiker en schoongemaakt;
- Eis 70. Herverstreekte zorgunits zijn:
- ✓ Visueel zo goed als nieuw, schoon en ontsmet zonder beschadigingen;

- ✓ Regulier onderhouden
- ✓ Technisch in perfecte staat zoals bij technische staat levering nieuwe zorgunit

Eis 71. U borgt dat herverstreking van de ingenomen zorgunits zo efficiënt en optimaal mogelijk plaatsvindt.

1.6.7 Koop en terugkoop

Eis 72. Na levering, plaatsing en aansluiting van de zorgunit inclusief de benodigde voorzieningen komt deze in eigendom van de gemeente;

Eis 73. Indien de inwoner de zorgunit niet langer nodig heeft, ontstaat er voor u een plicht tot terugname, dit houdt in dat u de woonvoorziening na beëindiging gebruik van de gemeente terugkoopt;

Eis 74. Het bedrag waarmee u de unit terugkoopt (hierna: het terugkoopbedrag) stelt u vast door op het bedrag waarmee de gemeente de zorgunit (exclusief kosten van plaatsing, aansluiting en verwijdering) van u heeft aangekocht, het door u gehanteerde (voor dat jaar geldende) afschrijffpercentage in mindering te brengen.

Eis 75. Op het Invulblad afschrijvingspercentages dat u ter uitvoering van gunningscriterium 3 voor perceel 5 invult, geeft u aan welk afschrijvingspercentage u per jaar hanteert.

1.6.8 Bruikleenovereenkomst

Eis 76. Na levering van de zorgunit, sluit u namens de gemeente een bruikleenovereenkomst met de inwoner af;

Eis 77. De bruikleenovereenkomst die wordt vermeld in eis 75 heeft betrekking op zowel de zorgunit zelf als de voorzieningen die in de zorgunit zijn aangebracht;

Eis 78. In de bruikleenovereenkomst staat welke rechten en plichten de inwoner heeft ten aanzien van de zorgunit (inclusief voorzieningen). Deze mogen niet in strijd zijn met het gestelde in deze offerteaanvraag en de bijbehorende raamovereenkomst;

Eis 79. De gemeente bepaalt -in overleg met de partij aan wie de opdracht is gegund- welke rechten en plichten voor de inwoner in de bruikleenovereenkomst worden opgenomen.

Beëindiging bruikleenovereenkomst

Eis 80. De bruikleenovereenkomst met de inwoner gaat in op de datum dat de zorgunit (inclusief de benodigde voorzieningen) geplaatst is en door de inwoner in gebruik kan worden genomen;

Eis 81. 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 zorgunit 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 82. De gemeente de bruikleenovereenkomst met de inwoner opzegt omdat de zorgunit geen passende oplossing (meer) biedt voor de inwoner;
- ✓ De gemeente om andere redenen de bruikleenovereenkomst met de inwoner opzegt.

- Eis 83. Wanneer de bruikleenovereenkomst eindigt, ontvang u hiervan (digitaal) bericht van de gemeente;
- Eis 84. Indien de inwoner met u contact heeft opgenomen om de bruikleenovereenkomst te beëindigen, informeert u de gemeente daarover;
- Eis 85. 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;
- Eis 86. Na de beëindiging van de bruikleenovereenkomst verzorgt u de demontage van de zorgunit, het aanhelen van de tuin en het transport en de opslag van de zorgunit.

1.6.9 Reparatie en onderhoud

- Eis 87. U voert (eventueel in onder aanneming) een jaarlijkse all-in onderhoud uit op de door u geleverde, geplaatste en aangesloten zorgunits alsmede op de voorzieningen die u heeft geïnstalleerd dan wel heeft laten installeren door onderaannemers of samenwerkingspartners;
- Eis 88. Het jaarlijkse preventieve onderhoud wordt door u uitgevoerd gedurende de totale periode dat de zorgunit in bruikleen is bij de inwoner en op een met de inwoner afgesproken moment;
- Eis 89. Het verhelpen van een storing ontslaat u niet van de verplichting om in dat betreffende jaar preventief onderhoud te verrichten;
- Eis 90. Voor het jaarlijkse onderhoud alsmede het verhelpen van storingen, brengt u aan de gemeente of inwoner geen kosten in rekening gedurende een periode van 2 jaar;
- Eis 91. Indien de laatste preventieve onderhoudsbeurt langer dan 9 maanden geleden heeft plaatsgevonden kan, in overleg met een gebruiker, het preventief onderhoud tegelijkertijd met het verhelpen van de storing plaatsvinden;
- Eis 92. Indien bij de uitvoering van het (preventieve) onderhoud blijkt dat de technische staat van een 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 93. U garandeert dat na uitvoering van het jaarlijkse preventieve onderhoud en/of eventuele reparaties de woonvoorziening bij normaal gebruik voldoet aan de eisen van veiligheid, vastgestelde normeringen en eventuele wettelijke voorschriften;
- Eis 94. U bent verplicht om een storingservice (eventueel in onder aanneming) te hebben zodat de inwoner daarop een beroep indien de zorgunit en/of een voorziening niet of niet goed functioneert;
- Eis 95. De storingservice is gedurende 7 dagen per week, 24 uur per dag (inclusief feestdagen) bereikbaar en operationeel;
- Eis 96. De gebruiker van de zorgunit (inclusief voorzieningen) kan bij een storing dit telefonisch melden bij de storingservice en wordt daarbij in de Nederlandse taal te woord gestaan;
- Eis 97. In geval van een storing overlegt u met de inwoner over de spoedeisendheid van de op te lossen situatie;
- Eis 98. Indien is vastgesteld dat sprake is van spoedeisendheid van de situatie, dan biedt u binnen 24 uur een oplossing;
- Eis 99. De storingservice is voor de gebruiker beschikbaar gedurende de totale periode dat een door u geleverde zorgunit door de inwoner in gebruik is.

1.6.10 Garantie

- Eis 100. U verleent op de constructie en fundering van de zorgunits minimaal 10 jaar garantie. Deze garantie houdt in dat u binnen 10 jaar na plaatsing en aansluiting alle (verborgen) en constructieve gebreken kosteloos herstelt;
- Eis 101. U verleent op alle in de zorgunit aangesloten voorzieningen minimaal 2 jaar garantie. De garantie houdt in dat:
- ✓ De geleverde, geplaatste en aangesloten zorgunit inclusief voorzieningen de eigenschappen heeft die redelijkerwijs van de betreffende zorgunitvoorziening mag worden verwacht en voldoet aan de door de leverancier geleverde productomschrijving;
 - ✓ De geleverde en/of geïnstalleerde voorziening veilig is en blijft en dat deze voldoet aan de relevante wettelijke verplichtingen en andere relevante voorschriften van de overheid;
 - ✓ U gedurende de garantietermijn gebreken aan de geleverde en/of geïnstalleerde voorziening kosteloos verhelpt.
- Eis 102. Alle tijdens de garantietermijn door u te maken kosten (arbeid en materialen) aan de zorgunit en de daarin aangebrachte voorzieningen zijn voor uw rekening;
- Eis 103. De eerste preventieve onderhoudsbeurt valt binnen de garantietermijn.

1.6.11 Samenwerking en communicatie

- Eis 104. U bent bereid ter uitvoering van het contract nadere uitvoeringafspraken met de gemeente Utrecht te maken die worden vastgelegd in een afsprakenboek;
- Eis 105. U wijst één of meerdere vaste contactpersonen voor de communicatie met de gemeente aan;
- Eis 106. Na gunning zorgt u voor rechtstreekse doorkiesnummers van de functionele contactpersonen van uw organisatie;
- Eis 107. U bent op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 telefonisch en digitaal bereikbaar voor medewerkers van de gemeente Utrecht;
- Eis 108. 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 109. 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 110. 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 111. U bent bereid om op verzoek van de gemeente jaarlijks kosteloos een informatiebijeenkomst voor de Wmo-consulenten te organiseren om een goede samenwerking te bevorderen.

1.7 Commerciële eisen

1.7.1 Algemeen

- Eis 112. Na ontvangst en kennisname van de opdracht, stelt u een gespecificeerde en onderbouwde offerte op waarbij u marktconforme tarieven hanteert;
- Eis 113. De prijzen die u op de offerte hanteert, zijn inclusief alle kosten voor levering, plaatsing, aansluiting, verwijdering na einde gebruik, de kosten voor onderhoud en de storingservice gedurende een periode van 2 jaar, voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overheadkosten, reis- en andere kosten;
- Eis 114. Voor de bepaling van de prijs van dezorgunits, maakt u geen onderscheid tussen een nieuwe zorgunit en een gebruikte zorgunit;
- Eis 115. Ter uitvoering van de terugkoopgarantie na beëindiging gebruik, hanteert u een terugkoopbedrag dat is vastgesteld conform de omschrijving in Eis 74;
- Eis 116. De Wmo-consulent dient akkoord op de offerte voor maatwerk te geven, voordat u de uitvoering van de de daarop vermelde werkzaamheden start;

Eis 117. De Wmo-consulent kan uw offerte voor controle voorleggen aan een extern bouwkundig ergonomisch adviesbureau;

Eis 118. Indien uit de controle van de offerte door het bouwkundig ergonomisch adviesbureau blijkt dat de door u gehanteerde tarieven voor maatwerk niet marktconform zijn, past u de offerte op aangeven van het bouwkundig ergonomische adviesbureau aan.

1.8 Facturatie

Eis 119. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.

Eis 120. De facturatie vindt plaats na voltooiing van de opdracht.

Eis 121. Met de partij die de opdracht wordt gegund, zullen nadere uitvoeringsafspraken over de facturatie worden gemaakt.