



Programma van Eisen

Bijlage 7 bij Inkoopdocument

Trapliften

Referentie: TL-202304-Rogplus

Maassluis-Vlaardingen-Schiedam

Programma van Eisen

1. Eisen aan de organisatie

Eis	Omschrijving
1. Algemeen	De producten en serviceverlening van Opdrachtnemer is in overeenstemming met hetgeen is beschreven en gevraagd in deel 2 van het inkoopdocument.
2. Professionele standaard	Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de Ondersteuning de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de Opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
3. Financiële en economische draagkracht	Door het ondertekenen van de 'Uniforme eigen verklaring aanbestedingen' verklaart aanbieder dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/ of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat hij zich, indien de overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt. Onder adequaat wordt verstaan een aansprakelijkheidsverzekering van € 2.500.000 per gebeurtenis.
4. Technische bekwaamheid	Aanbieder dient referentie(s) aan te leveren op de gevraagde kernwaarden en aan te kunnen tonen dat de aard en het onderwerp van de referentieopdracht vergelijkbaar zijn met onderhavige aanbesteding. Op het opgaveformulier (Bijlage 5 Opgave referenties) dient te worden aangegeven van welke referenties gebruik wordt gemaakt. De eisen waaraan de referenties moeten voldoen staan in het inkoopdocument in Deel 4, pagina 13 en 14.
5. Wettelijke kwaliteitseisen	Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen en –kaders vanuit de Wmo 2015.
6. Kwaliteitssysteem	De aanbieder werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem dat landelijk en/of internationaal erkend is en gepaard gaat met onafhankelijke toetsing (externe audit). Bij inschrijving en gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst dient een geldig certificaat van een erkend kwaliteitssysteem te kunnen worden overlegd. Een voorbeeld hiervan is ISO-9001 of gelijkwaardig
7. Kwaliteitscontroles	De Opdrachtnemer dient mee te werken aan kwaliteitscontroles, rechtmatigheidscontroles en eventuele second opinions die Rogplus door haar kwaliteitsteam en/of onafhankelijke deskundigen uit laat voeren. Uitkomsten hiervan worden met de Opdrachtnemer besproken.

8. Verantwoording	Opdrachtnemer stuurt aan Rogplus voor 1 april van het nieuwe kalenderjaar de definitieve productieverantwoording (model i-sociaaldomein) van het voorgaande kalenderjaar toe, voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring. De voorlopige productieverantwoording dient uiterlijk 1 maart van het nieuwe kalenderjaar te worden ingediend.
9. Deskundigheid personeel	Aanbieder draagt zorg voor de inzet van voldoende gekwalificeerd personeel. Dit personeel dient uiteraard te worden beloond volgens de geldende CAO. De opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht, waarbij op enigerlei wijze communicatie met opdrachtgever en / of cliënten aan de orde is, werknemers in te zetten die de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen op A2-niveau met een passend vocabulaire. Het in te zetten personeel is op de hoogte van veiligheidsmaatregelen en gedraagt zich ook conform deze voorwaarden.
10. Medewerkers en Cliënten	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben respect voor de Cliënt, ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid. Opdrachtnemer staat er voor in dat discriminatie van Cliënten en personeelsleden binnen de organisatie niet plaatsvindt. Dit geldt uiteraard ook bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers.
11. Personeelscontinuïteit	Aanbieder dient er zorg voor te dragen dat de capaciteit en continuïteit van (voldoende geschoold) personeel in overeenstemming is met de gevraagde dienstverlening. Dit geldt met name in vakantieperiodes en bij ziekteverzuim.
12. Privacybeleid	De aanbieder beschikt over een vastgelegd privacybeleid. Dit beleid is door de aanbieder geborgd in de werkprocessen en werknemers zijn hiermee bekend. Elk incident op het gebied van privacy of beveiliging zoals (het vermoeden van) een datalek dient te worden gemeld bij Rogplus.
13. Klachtenregeling	De aanbieder beschikt over een vastgelegde klachtenregeling. In het geval van klachten van Cliënten draagt de Opdrachtnemer zorg voor het volgen van de eigen klachtenprocedure. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kan deze worden gemeld bij Rogplus. Rogplus treedt in overleg met Opdrachtnemer over de klacht. Indien de klacht ook dan niet naar tevredenheid is opgelost, dan staat het de Cliënt vrij om verdere stappen te ondernemen.
14. Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer conformeert haar werkzaamheden en Ondersteuning aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de gemeentelijke Verordeningen, en gemeentelijke beleidskaders en –regels. In geval van wijzigingen in wet- en/of regelgeving en/of Gemeentelijke beleidskaders anticipeert Opdrachtnemer daar pro-actief op.

15. Social Return On Investment	Rogplus hecht grote waarde aan het creëren van stage-, werkervaringsplaatsen en/of banen voor werkzoekenden, hiervoor is een Bestekbepaling Social Return ontwikkeld. Zie hiervoor Bijlage 4. Het toezicht op de uitvoering van deze regeling vindt plaats door Stroomopwaarts MVS.
16. Tijdigheid	Aanbieder dient er zorg voor te dragen dat een aangemelde cliënt binnen 2 werkdagen wordt benaderd voor een eerste (inmeet-)afpraak. De inmeetafpraak dient plaats te vinden binnen 10 werkdagen na aanmelding. Na inmeten bedraagt de levertijd maximaal 25 werkdagen. Deze doorlooptijd geldt bij toepassing van de generale machtiging. Indien de Generale machtiging niet kan worden toegepast, dan wordt deze termijn verlengd met het aantal werkdagen tussen het uitbrengen van de offerte en het akkoord van Rogplus op deze offerte.
17. Onderaannemerschap	Het is in principe toegestaan om onderaannemers in te zetten voor de uitvoering van (delen van) de opdracht. Voor onderaannemers gelden dezelfde kwaliteitseisen als die aan de Opdrachtnemer (hoofdaannemer) worden gesteld. Ook voor in te zetten zelfstandigen zonder personeel gelden deze kwaliteitseisen. De inzet van een onderaannemer dient altijd voorafgaand aan de inzet te worden gemeld aan Rogplus. De tarieven of vergoedingen welke aan onderaannemers worden betaald dienen in verhouding te staan tot de geleverde prestatie en dienen te voldoen aan de AmvB reële prijs Wmo 2015.
18. Sturing	De Opdrachtnemer kent de uitgangspunten en werkwijze van Rogplus wat betreft monitoring en sturing. De Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) worden door de Opdrachtnemer niet alleen als sturingsinstrument van Rogplus gezien, maar de Opdrachtnemer onderschrijft ook het belang van deze KPI's.
19. Contactgegevens	Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt/contactpersoon voor casusoverstijgende zaken in het contact met Rogplus ten tijde van de uitvoering van de Opdracht. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer.
20. Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is telefonisch en digitaal bereikbaar op werkdagen gedurende kantoortijden. Buiten kantooruren is een noodnummer voor het melden van urgente storingen beschikbaar.

2. Eisen aan in te zetten producten

Eis	Omschrijving
21. Algemeen	De in te zetten voorzieningen hebben een CE-keurmerk en voldoen aan de geldende machinerichtlijn.
22. Bouwbesluit	Indien door de plaatsing van een traplift niet (meer) kan worden voldaan aan het bouwbesluit, dan mag de trap niet geplaatst worden. Het annuleringsstarief is dan van toepassing.
23. Gebruikersgewicht	De voorzieningen zijn getest en goedgekeurd tot een gebruikersgewicht van 125 Kg. Trapliften voor zwaardere cliënten vallen buiten scope van deze aanbesteding. Ook huis- en plateauliften zijn buiten scope.
24. Beloopbaarheid trap	In verband met het behoud van maximale beloopbaarheid van de trap ten behoeve van huisgenoten of hulpverleners heeft Rogplus de voorkeur voor plaatsing aan de spijzijde van de trap. Wanneer vanwege bouwkundige redenen de trapeuning moet worden verwijderd, dient u in een alternatieve trapeuning te voorzien. Let erop dat na demontage van de traplift weer een trapeuning geplaatst moet worden.
25. 6 types	Rogplus onderscheidt in deze aanbesteding 6 typen trapliften: 1. Rechte traplift 2. Rechte traplift met 1 horizontale uitloop (boven of beneden) 3. Muurzijde, draai maximaal 90 graden 4. Spijzijde, draai maximaal 90 graden 5. Muurzijde, draai minimaal 90 graden 6. Spijzijde, draai minimaal 90 graden Types 1, 4 en 6 genieten de voorkeur boven 2, 3 en 5.
26. Gebruikseisen	Het ontwerp en de constructie van de trapliften is zodanig dat het gebruik eenvoudig is, conform gangbare en vergelijkbare trapliften; De indicaties en markeringen op de traplift moeten eenduidig zijn en door de gebruiker als logisch worden ervaren; De trapliftstoel is draaibaar en voorzien van armleuningen en een voetenplank; De voetenplank is in hoogte verstelbaar; De trapliftstoel heeft opklapbare armleuningen en voetenplank. De zitting is opklapbaar of zó inschuifbaar dat die in parkeerstand binnen de constructie van de trapliftstoel valt; In bedrijf is de traplift geluidsarm; Er bevinden zich geen scherpe hoeken of randen aan de traplift; De trapliftstoel heeft een beveiliging tegen klemgevaar;

De traplift heeft een rustige en schokvrije loop;

Operationeel behoudt de trapliftstoel in elke bewegingspositie een horizontaal zitvlak;

De trapliftstoel is uitgerust met een veiligheidsgordel (op verzoek met H-fixatie);

De bediening voor halen en zenden van de traplift bevindt zich op de stoel en snoerloos boven en onderaan de trap;

Elektrische voeding van de acculader bedraagt 230V;

De elektrische voeding van de traplift vindt plaats door middel van een in de trapliftstoel geplaatste en (door daartoe bevoegde personen) verwisselbare accu(s);

De traplift blijft bij tijdelijke stroomuitval functioneren, zodat geen gevaarlijke situatie ontstaat;

Montage van de rail dient mogelijk te zijn op de trap of aan de wand, waarbij montage op de trap de voorkeur heeft

De traplift dient eenvoudig demontabel te zijn, waarbij montagepunten eenvoudig te herstellen zijn;

Bediening van de traplift dient mogelijk te zijn door visueel gehandicapten;

Als de traplift in gebruik is en er een (stroom)storing optreedt, dient de traplift op acculading nog minimaal 2 op- en neergaande bewegingen te kunnen maken.

3. Administratieve eisen

Eis	Omschrijving
27. Offerte en generale machtiging	Een offerte of kostencalculatie dient te worden uitgebracht binnen 10 werkdagen na aanvraag. Indien geen bijzonderheden zijn te melden, en er conform de vastgestelde prijslijst kan worden gewerkt, valt deze onder de generale machtiging en heeft de kostencalculatie de vorm van een orderbevestiging. Zodra wordt afgeweken van de prijslijst, moet door opdrachtnemer vooraf offerte worden uitgebracht en valt deze dus niet onder de generale machtiging.
28. Opdracht en levertijd	De levertijd van de oplossing bedraagt maximaal 25 werkdagen na opdracht. De levertijd wordt gemeten van het moment van opdracht tot het gebruiksklaar opleveren aan de eindgebruiker. In geval van de generale machtiging geldt het moment van inmeten als opdracht datum.
29. Bedrijfsadministratie	De aanbieder beschikt over een gedegen bedrijfsadministratie die strekt tot de tijdige levering van gegevens aan Rogplus binnen de door Rogplus aangegeven termijn. Hieronder wordt ook begrepen het berichtenverkeer zoals gedefinieerd in de te ontwikkelen landelijke standaard iWmo-hulpmiddelen.

30. iWmo Hulpmiddelen

Zodra de i-standaard voor Wmo-hulpmiddelen is geïmplementeerd zal Rogplus deze standaard in gebruik nemen. Het is de verwachting dat deze standaard gedurende de looptijd van deze overeenkomst definitief vastgesteld zal worden.

Zolang deze standaard nog niet is geïmplementeerd, wordt gebruik gemaakt van individuele (elektronische) facturen per client per leverings-, reparatie- of demontageopdracht, en verzamelacturen per jaar voor preventief onderhoud.

31. Managementinformatie

Tenminste eenmaal per kwartaal levert Opdrachtnemer een managementrapportage aan waarin tenminste de volgende zaken staan vermeld (per maand, uitgesplit per gemeente):

1. Aantal en omzet nieuwleveringen,
2. Aantal en omzet herverstrekingen,
3. Aantal uitgevoerde servicecalls, uitgesplit naar onderhoud en reparaties
4. Aantal ophaal / demontageopdrachten.

4. Eisen aan de servicedienstverlening

Eis	Omschrijving
32. Algemeen	Behoudens het huishoudelijk reinigen van de buitenzijde van de traplift is onderhoud voor en door gebruiker niet van toepassing.
33. Preventief onderhoud	Leverancier verzorgt periodiek de inspectie en preventieve onderhoudsbeurt van de traplift gedurende de gehele gebruiksperiode. De leverancier is vrij het onderhoudsinterval zelf te bepalen, het onderhoudsinterval dient zodanig te zijn dat het functioneren en veiligheid van de trapliften gewaarborgd is. De minimale interval is 9 maanden, maximaal 15 maanden.
34. Afspraakbevestiging	Het plannen van de afspraak voor het uitvoeren van preventief onderhoud vindt minimaal 1 week van tevoren plaats in overleg met gebruiker of diens vertegenwoordiger.
35. Correctief onderhoud	Leverancier verzorgt gedurende de gehele gebruiksperiode, na storingsmelding, het correctieve onderhoud aan de traplift.
36. All-in onderhoud	Rogplus gaat uit van een all-in onderhoudscontract tot en met het 10e jaar na installatie. Onder een All-in contract wordt verstaan alle personele, materiele en logistieke kosten welke door normaal gebruik en normale slijtage worden gemaakt. Deze kosten kunnen niet bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht maar worden geacht te zijn verrekend in het tarief servicedienstverlening. Buiten het all-in contract kunnen alleen kosten worden doorberekend voor spoedeisende storingen en reparaties buiten normale werkuren. Normale

werkuren zijn werkdagen tussen 8:00 uur en 18:00 uur. Spoedeisend betekent dat een eventuele storingsopvolging niet kan wachten tot de volgende werkdag.

37. **Reparatieplafond**

Reparaties kunnen zonder voorafgaande toestemming van Rogplus meteen worden uitgevoerd op voorwaarde dat de totale kosten per kalenderjaar lager zijn dan € 1.000 inclusief BTW. Bij (dreigende) overschrijding van dit plafond is voorafgaande toestemming door Rogplus op de voorgestelde reparatie vereist.

Wanneer het plafond wordt overschreden, maar de reparatie is noodzakelijk, acuut en onvermijdelijk, dan dient leverancier per direct de contractmanager van Rogplus op de hoogte te stellen. Niet melden kan leiden tot het niet betaalbaar stellen van de factuur.

38. **Samenloop onderhoud**

Indien correctief onderhoud wordt uitgevoerd en het laatste periodieke onderhoud is meer dan 9 maanden geleden uitgevoerd, dan mag het correctief onderhoud worden samengevoegd met het preventief onderhoud.

5. Eisen aan demontage en hergebruik.

Eis	Omschrijving
39. Algemeen	Een demontageopdracht wordt verstrekt door Rogplus
40. Uitstaand bestand	Ook de trapliften van het uitstaand bestand (geïnstalleerd op basis van opdrachten vóór 1-4-2023) vallen onder de demontageregeling.
41. Termijn	Veelal zal een traplift gedemonteerd worden wanneer de gebruiker(s) zijn overleden. Rogplus zal zo mogelijk de contactgegevens van de nabestaande(n) meesturen met de demontageopdracht. Demontage dient te gebeuren binnen 5 werkdagen. Hiervan kan alleen worden afgeweken indien de nabestaanden hier toestemming voor geven.
42. Herstel van schroefgaten	Achterblijvende schroefgaten en andere montagepunten dienen te worden gevuld met een adequaat vulmiddel voor de trap of muur. Het is niet noodzakelijk dat de gevulde gaten worden geschilderd.
43. Bezemschoon	Na afloop van de demontagewerkzaamheden dient de werkplek bezemschoon te worden opgeleverd.
44. Afvoer materialen	Na demontage wordt het eigendom van de trapliftonderdelen overgedragen op Opdrachtnemer. Deze is verantwoordelijk voor verantwoord hergebruik en afvoer van de gedemonteerde materialen.

Einde van dit document. Dit document bevat 8 pagina's.