

Bijlage 1 Programma van eisen

Levering en onderhoud

Trapliften Wmo Zaanstreek-Waterland

Zaakmapnummer: 823139



Algemene eisen

Nr.	Omschrijving eis
AE1	Opdrachtnemer verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen die aan de procedure en de Opdracht in de aanbestedingsstukken zijn gesteld.
AE2	Opdrachtnemer dient voor de gehele regio Zaanstreek-Waterland de volledige dienstverlening te leveren en uit te voeren.
AE3	De te verstrekken opdracht betreft het leveren, plaatsen, All-in onderhoud (Preventief en Correctief), repareren en demonteren van trapliften en de daaraan verbonden werkzaamheden. Hierbij hoort ook de verzekering en transport van trapliften en waar nodig de ondersteuning bij het selecteren van de noodzakelijke traplift en/ of aanpassing, instructie, begeleiding en nazorg ten behoeve van de inwoners die in het kader van de Wmo een traplift toegekend hebben gekregen.
AE4	De keuze van de toe te kennen Traplift is altijd aan Opdrachtgever, oftewel Opdrachtgever dient formeel akkoord te geven op de door Opdrachtnemer geselecteerde traplift.
AE5	De door de Opdrachtnemer te leveren, te plaatsen en te onderhouden trapliften dienen voor hergebruik (herplaatsing) geschikt te zijn.
AE6	De te leveren trapliften moeten worden aangeboden op basis van een koopconstructie voor de duur van de gebruiksperiode. De traplift blijft daarmee eigendom van de Opdrachtgever tot moment van demontage. De Opdrachtgever verstrekt de traplift in bruikleen aan de inwoner (een model bruikleenovereenkomst is bijgesloten als bijlage 13).
AE7	De garantietermijn op geleverde en geplaatste trapliften bedraagt twee (2) jaar. Dit geldt voor geheel nieuwe trapliften en voor herverstrekingen. De termijn gaat direct in na gebruiksklare aflevering bij gebruiker. Opdrachtnemer verhelpt tijdens de garantietermijn alle gebreken aan de traplift zonder hiervoor kosten in rekening te brengen bij de Opdrachtgever dan wel bij de inwoner.
AE8	Een Opdrachtnemer biedt altijd de goedkoopste doch wel de meeste efficiënte en bruikbare oplossing aan. Dit geldt voor zowel de aanschaf inclusief levering, installatie en onderhoud.
AE9	Opdrachtnemer levert standaard 4 categorieën trapliften en 1 soort onderhoud: • Categorie 1: Rechte traplift voor gebruiker met een lichaamsgewicht tot 140kg • Categorie 2: Traplift met één bocht voor gebruiker met een lichaamsgewicht tot 125kg • Categorie 3: Traplift met twee of meer bochten voor gebruiker met een lichaamsgewicht tot 125kg • Categorie 4: Heavy duty traplift belastbaarheid voor gebruiker met een lichaamsgewicht meer dan 140kg voor Categorie 1 en meer dan 125kg voor categorie 2 en 3. • All-in onderhoud trapliften
AE10	De trapliften die verstrekt zijn voor 1-1-2026 mogen door de toenmalige leverancier om niet worden verwijderd. Indien deze dit niet wil, dan dient de nieuwe contractant deze om niet eventueel te verwijderen.
AE11	Indien de oorspronkelijke aanvrager niet meer woonachtig is in het huis waar de traplift is geplaatst bestaat de mogelijkheid om de traplift door een achterblijvende

	persoon te kunnen overnemen. Mits er voor de achterblijvende persoon geen indicatie kan worden afgegeven. Het overname bedrag is gerelateerd aan de economische afschrijving. VB een traplift heeft een levensduur van 15 jaar, dan wordt er jaarlijks 1/15 deel van het oorspronkelijke betaalde bedrag door opdrachtgever van de traplift in mindering gebracht. Het restbedrag komt ten goede aan de Opdrachtgever.
AE12	Na gunning zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer nadere werkafspraken maken betreffende de implementatie en uitvoering van de overeenkomst. Deze dienen te allen tijde te voldoen aan het gestelde in de aanbesteding.

Tarieven

Nr.	Omschrijving eis
TV1	Opdrachtnemer conformeert zich gedurende gehele contractperiode aan zijn/haar ingediende offerte.
TV2	De tarieven waarmee wordt ingeschreven betreffen all-in tarieven waarin alle kosten in verband met de uitvoering van deze overeenkomst zijn inbegrepen. Extra kosten cq meerwerk is tijdens de gehele contractperiode niet toegestaan. Dit is incl. opties, (individuele) aanpassingen en niet constructieve bouwkundige aanpassingen tot € 750,00 exclusief btw en eventuele na aanpassingen. Bouwkundige aanpassingen behelst aanpassingen zoals: het aanbrengen van een stopcontact, verwijderen leuning, indien nodig plaatsen (trapspil) beugels, verjongen en bijschilderen van de trapspil. Noodzakelijke bouwkundige aanpassingen voor zover de prijs hoger is dan € 750,- exclusief BTW dienen in een Nadere Offerte separaat te worden geoffereerd en schriftelijk goedgekeurd te worden door Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt de Nadere Offerte uiterlijk 5 Werkdagen na ontvangst en kan hier zo nodig een second opinion over vragen.
TV3	De all-in tarieven voor levering en plaatsing van trapliften zijn inclusief reis- en voorrijdkosten, voorschouw en inmeetkosten, montage (installatie en instructie), demontage (verwijdering traplift) instructie, accessoires en noodzakelijke aanpassingen voor veilig en ongehinderde gebruikmaking van de traplift en gebruik van trap en doorgang door medegebruikers van de trap.
TV4	De all-in tarieven voor plaatsing van trapliften gelden voor zowel nieuwe trapliften als herverstrekingen.
TV5	Het all-in tarief voor het All-in onderhoud betreft zowel het Preventief als het Correctief onderhoud. Het All-in onderhoud valt de eerste twee (2) jaar onder de garantietermijn.
TV6	Het All-in onderhoud geldt voor de volledige gebruiksduur van vijftien (15) jaar na plaatsing. Het All-in onderhoudstarief gaat in na twee jaar garantietermijn.
TV7	Bij het annuleren van een aanvraag kan Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen.

	<table> <tr> <td>Na opdrachtverstrekking</td><td>geen annuleringskosten</td></tr> <tr> <td>Na huisbezoek door adviseur voor plaatsingsonderzoek</td><td>15 % van de aanbestede prijs</td></tr> <tr> <td>Na technische tekening van de traplift</td><td>30 % van de aanbestede prijs</td></tr> <tr> <td>Na productie van de rail</td><td>50 % van de aanbestede prijs</td></tr> <tr> <td>Afzegging binnen 48 uur voor levering/plaatsing</td><td>70 % van de aanbestede prijs.</td></tr> </table>	Na opdrachtverstrekking	geen annuleringskosten	Na huisbezoek door adviseur voor plaatsingsonderzoek	15 % van de aanbestede prijs	Na technische tekening van de traplift	30 % van de aanbestede prijs	Na productie van de rail	50 % van de aanbestede prijs	Afzegging binnen 48 uur voor levering/plaatsing	70 % van de aanbestede prijs.
Na opdrachtverstrekking	geen annuleringskosten										
Na huisbezoek door adviseur voor plaatsingsonderzoek	15 % van de aanbestede prijs										
Na technische tekening van de traplift	30 % van de aanbestede prijs										
Na productie van de rail	50 % van de aanbestede prijs										
Afzegging binnen 48 uur voor levering/plaatsing	70 % van de aanbestede prijs.										
TV8	1. Prijzen en tarieven zoals opgenomen in de Offerte van Contractant/Opdrachtnemer staan tot en met 31 december 2027 van de Overeenkomst vast. Daarna mogen de prijzen en tarieven jaarlijks, één (1) keer, worden geïndexeerd op basis van de eerst gepubliceerde CBS indexcijfers "Consumentenprijzen; prijsindex (2015=100), Alle bestedingen, kolom Jaarmutatie CPI". https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1756802528423 Het percentage wordt gemeten over de periode van juli tot juli van het voorgaande jaar. Over deze 12 maanden wordt het gemiddelde genomen. Het percentage wordt afgerond op één (1) decimaal. 2. De hiervoor omschreven prijsindexering kan alleen plaatsvinden per 1 januari. Contractant verstuurt het verzoek om indexering uiterlijk voor 1 december daaraan voorafgaand per mail aan (emailadres gemeente). Contractant kan pas na schriftelijke goedkeuring door Gemeente de eventuele nieuwe prijzen hanteren. Na schriftelijke goedkeuring door Gemeente worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht en dient Contractant een aangepaste inschrijvingsstaat/prijzenblad te versturen naar (emailadres gemeente) en desbetreffende contactpersoon met daarin verwerkt de overeengekomen prijsindexering. 3. Contractant heeft de mogelijkheid uiterlijk 2 maanden voor het nieuwe jaar een indexeringsaanvraag bij de gemeente in te dienen. Aanvragen na deze termijn worden niet behandeld.										

Technische eisen

Nr.	Omschrijving eis
TE1	Opdrachtnemer levert trapliften voor alle voorkomende trappen in woningen en/of opgang naar woningen.
TE2	Opdrachtnemer garandeert een technische levensduur van de trapliften van tenminste 15 jaar na volledig operationele oplevering van een traplift.
TE3	Opdrachtnemer garandeert binnen de genoemde 15 jaar minimaal dezelfde kwaliteit als bij operationele oplevering.
TE4	Alle onderdelen of gelijkwaardige alternatieven dienen minimaal 15 jaar beschikbaar te zijn na oplevering van de traplift.

TE5	Het is toegestaan om herverstrekte of hergebruikte traplift te plaatsen mits deze voldoet aan het gestelde in deze aanbesteding.
TE6	Een herverstrekte/hergebruikte traplift is te beschouwen als nieuw in de zin van deze overeenkomst, hieronder wordt tenminste verstaan dat de traplift er bij levering schoon en netjes uitziet, vrij is van roest en erosie, netjes in de lak zit, zonder uitstekende delen, dat de bedieningsonderdelen naar behoren functioneren en op het eerste oog de traplift niet van nieuw te onderscheiden is.
TE7	De te Leveren Traplift voldoet ten minste aan de onderstaande specificaties/eisen: a) De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen moeten zichtbaar, begrijpelijk en in de Nederlandse taal voor de gebruiker op traplift zichtbaar te zijn. b) De traplift dient geluidsarm te zijn met een maximum van 60dB. c) De traplift is voorzien van energie-efficiëntie met minimaal label B. d) De traplift dient soepel voort te bewegen zonder dat deze schokkerig of met hobbels verloopt. e) De traplift moet voorzien zijn van bijbehorende accessoires en materialen zoals accu's, stoel, armleuningen, voetensteun, veiligheidsgordel, bedieningsknoppen, sleutelschakelaars en haal- en zendknoppen f) De traplift moet zowel boven, onder aan de trap en op de traplift bediend kunnen worden. g) De bediening moet bruikbaar zijn voor de gebruiker rekening houdend met de eventuele beperkingen van de gebruiker. h) De trapliftstoel is standaard aanpasbaar aan de fysieke kenmerken en beperkingen van de cliënt. Waaronder in ieder geval: De zithoogte vanaf de vloer, de afstand tussen voetensteun en zitting en de afstand tussen de armsteunen.
TE8	Het leveringsprogramma bevat minimaal navolgende fabrieksopties indien noodzakelijk geacht: a) ~~Elektrisch inschuifbare of opklapbare uitloop;~~ Een (elektrisch) mechanisme om looproute vrij te maken of deuropening beschikbaar te houden. 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) Draaibare zitting; i) Kinderstoel, bijv. pandakuip; j) Extra laadstation.
TE9	De Opdrachtnemer gebruikt een kabelgoot om de traplift aan te sluiten op het dichtstbijzijnde stopcontact of aftakmogelijkheid zoals een lasdoos.
TE10	De traplift is voorzien van een niet verwijderbaar serienummer en QR code.

Levering

Nr.	Omschrijving eis
LV1	Opdrachtnemer neemt binnen 2 werkdagen na opdracht contact met de inwoner op voor het maken van een afspraak voor het plaatsingsonderzoek, inmeting en eventuele (aan)passing.
LV2	Opdrachtnemer dient binnen 10 werkdagen na opdracht bij de inwoner op bezoek te zijn geweest voor het plaatsingsonderzoek, inmeting en eventuele (aan)passing.
LV3	Opdrachtnemer levert een standaard (categorie 1 t/m 3) traplift binnen 15 werkdagen na afronding van eis LV2.
LV4	Opdrachtnemer levert een niet standaard (categorie 4 en/of woning aanpassingen boven €750 exclusief btw) traplift binnen 25 werkdagen na afronding van eis LV2.
LV5	Spoedleveringen: zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na opdracht. Een spoedlevering is het noodzakelijk leveren van een traplift op acuut medische of sociale gronden. De Opdrachtgever bepaalt of de situatie spoedeisend is.
LV6	Een opdrachtverstrekking is een door Opdrachtgever gegeven opdracht tot het inmeten van een traplift bij de inwoner.
LV7	Een opdrachtbevestiging is een door Opdrachtnemer akkoord bevonden opdracht tot het plaatsen van een traplift bij de inwoner.
LV8	De dag waarop de opdrachtverstrekking digitaal door Opdrachtgever wordt verzonden telt als de eerste werkdag.
LV 9	Indien de opdrachtnemer, gemeten over een kalenderkwartaal en over alle leveringen binnen de regio Zaanstreek-Waterland, in meer dan 10% van de gevallen aantoonbaar en verwijtbaar niet voldoet aan de overeengekomen levertermijnen, kan de opdrachtgever aan de opdrachtnemer een formele waarschuwing opleggen, aangeduid als een <i>gele kaart</i>. De totale levertijd bedraagt maximaal 27 werkdagen voor een standaard traplift (categorie 1 t/m 3). Voor een niet standaard traplift (categorie 4 en/of woning aanpassingen boven €750 exclusief btw), bedraagt de levertijd maximaal 37 werkdagen. In volgende situaties is Opdrachtnemer niet verwijtbaar voor overschrijding van de maximale levertijd: • Cliënt heeft zelf de afspraak voor aflevering verzet; en/of • Cliënt verblijft nog in een zorginstelling en/of ziekenhuis.
LV 10	Indien Opdrachtnemer een gele kaart ontvangt wordt een gesprek geïnitieerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer kan tijdens dit gesprek verplicht gesteld worden om binnen vijf (5) werkdagen een gedetailleerd verbeterplan aan te leveren.
LV 11	Een gele kaart vervalt van rechtswege na een termijn van achttien (18) maanden, gerekend vanaf de datum van oplegging.
LV 12	Indien de opdrachtnemer binnen de looptijd van het contract twee (2) of meer gele kaarten heeft ontvangen, is de opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen van maximaal vijf procent (5%) van de totale waarde van de door opdrachtnemer

	geleverde prestaties in het betreffende kwartaal waarin de tweede of volgende gele kaart is opgelegd.
LV 13	Wanneer een boete wordt opgelegd, dan voldoet Opdrachtnemer deze middels een creditnota in de maand volgend op de maand waarin de boete is opgelegd. De boete dient per individuele Opdrachtgever afzonderlijk te worden verrekend, verdisconteerd op basis van het inwoneraantal per 1 januari 2026.

Installatie

Nr.	Omschrijving eis
IN1	Opdrachtnemer installeert de traplift binnen 1 werkdag na levering.
IN2	De installatie van de traplift vindt plaats volgens de best passende oplossing, waarbij de verkeersruimte om en op de trap niet of zo weinig mogelijk belemmerd wordt (de traplift mag bijvoorbeeld het openen en sluiten van deuren niet belemmeren). De trap- en verkeersruimte dienen normaal en veilig bruikbaar te blijven voor medegebruikers van de trap. Hiertoe behoort een veilige trapleuningoplossing.
IN3	Er wordt een trapleuningoplossing 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 trapleuning. 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 14. De cliënt moet dit accepteren
IN4	De Opdrachtnemer is verplicht aan de cliënt schriftelijk te melden dat cliënt de verwijderde trapleuning bewaart om terug te (laten) plaatsen bij inname van de traplift.
IN5	Het is aan de Opdrachtnemer of de installatie technisch haalbaar is.
IN6	De Opdrachtnemer bepaalt samen met de inwoner wanneer en op welk tijdstip de traplift wordt geplaatst.
IN7	Eventuele schade aan de woning tijdens de installatie, veroorzaakt door de Opdrachtnemer zal binnen 5 werkdagen na installatie kosteloos worden hersteld.
IN8	Opdrachtnemer draagt zorg voor een duidelijke mondeling en schriftelijk uitleg naar inwoner voor het gebruik van de traplift, middels het gebruik in de praktijk. Daarnaast krijgt de inwoner uitleg over de service mogelijkheden cq helpdesk.
IN9	Binnen 10 werkdagen na 100% oplevering neemt aanbieder contact met de inwoner op als zijnde nazorg.
IN10	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de verwijdering van verpakkingsmateriaal en andere afvalstoffen die vrijkomen als gevolg van de werkzaamheden die verband houden met de levering, de plaatsing, onderhoud en demontage van de traplift. De Opdrachtnemer laat de locatie schoon en stofvrij achter.

Demontage

Nr.	Omschrijving eis
DM1	Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen na opdrachtverstrekking tot het verwijderen van de traplift deze uit te voeren. Indien het demonteren, verwijderen en afvoeren langer dan 5 Werkdagen duurt en de traplift is verwijderd door de woningeigenaar of een familielid (bij overlijden Cliënt), dan is dit risico voor de Opdrachtnemer.
DM2	Opdrachtnemer wordt eigenaar van de verwijderde traplift.
DM3	Opdrachtnemer herstelt binnen 5 werkdagen na demontage kosteloos eventuele veroorzaakte schade. Bouwkundige aanpassingen worden niet tot schade gerekend.
DM4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de situatie terug wordt gebracht in de oorspronkelijke staat van voor de plaatsing. Opdrachtnemer zorgt voor het veilig afdoppen van elektrische leidingen en terugplaatsen van originele trappleuning.
DM5	Opdrachtnemer garandeert dat de woning op geen enkele voorwaarde verlaten wordt wanneer deze in een onveilige situatie verkeert die veroorzaakt is door het demonteren van de Traplift.
DM6	Opdrachtnemer demonteert ook kosteloos trapliften, na opdracht van de Opdrachtgever indien: • het een traplift betreft van het eigen merk/fabrikaat uit vorige overeenkomsten; • de traplift van vreemd fabrikaat/ander merk is dan die van de Opdrachtnemer, indien deze vervangen wordt door een traplift van Opdrachtnemer.
DM7	Opdrachtnemer demonteert kosteloos de traplift bij inwoner. Dit geldt ook voor trapliften die niet vervangen dienen te worden.

Bouwkundige aanpassing

Nr.	Omschrijving eis
BA1	Bij aanpassing van de Traplift wordt onderscheid gemaakt in: opties, individuele aanpassingen, na-aanpassingen en Bouwkundige Aanpassingen.
BA2	Bouwkundige aanpassingen worden onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer uitgevoerd en moeten bij uitvoering conform de daaraan wettelijk gestelde eisen (o.a. Bouwbesluit) worden aangebracht.
BA3	Opties zijn standaard verkrijgbare fabrieksopties voor de Traplift zoals beschreven in eis TE7 en TE8 Opties zijn inbegrepen in de all-in aanschafprijs.
BA4	Individuele aanpassingen zijn aanpassingen die niet standaard verkrijgbaar zijn voor de betreffende Traplift die nodig zijn voor een veilig gebruik van de Traplift door de Cliënt. Voor individuele aanpassingen geldt dat deze zijn inbegrepen in de all-in aanschafprijs van de Traplift. Uitzondering: is veranderende (medische) situatie of de woning van de Cliënt.
BA5	Na-aanpassingen zijn alle aanpassingen aan een bestaande Traplift welke voortkomen uit het niet veilig en niet functioneel kunnen gebruiken van de Traplift.

	Voor na aanpassingen geldt dat deze zijn inbegrepen in de all-in aanschafprijs van de Traplift. Uitzondering: is veranderende (medische) situatie of de woning van de Cliënt.
BA6	Bouwkundige aanpassingen worden onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer uitgevoerd en moeten bij uitvoering conform de daaraan wettelijk gestelde eisen (o.a. Bouwbesluit) worden aangebracht.
BA7	Indien noodzakelijk verzorgt Opdrachtnemer een stroomvoorziening en bouwkundige aanpassing voor installatie en gebruik van de traplift en trap, conform geldende normen. Tot een bedrag van € 750,- excl. btw is dit inbegrepen in de all-in prijs van de betreffende traplift. Kosten die dit bedrag overschrijden kunnen middels een offerte voorgelegd worden aan Opdrachtgever.
BA8	Onder Bouwkundige aanpassingen (niet gelimiteerd) worden in ieder geval verstaan: • trapleuningen verplaatsen of verwijderen; • verplaatsen van radiator; • delen deur meterkast; • verwijderen of aanpassen binnendeur; • afschuinen plafond; • realiseren veilige gebruik van de trap door medegebruikers.

Service, onderhoud en reparatie

Nr.	Omschrijving eis
SOR1	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan aanvullende diensten of uitbreiding op service op het product aan te bieden aan de inwoner.
SOR2	Opdrachtnemer stelt een gratis (storings)telefoonnummer beschikbaar.
SOR3	De Opdrachtnemer is 24 uur per etmaal middels een gratis telefoonnummer telefonisch bereikbaar voor gebruikers van trapliften zodat deze in geval van storingen, klachten, vragen en andere bijzonderheden hiervan gebruik kunnen maken. Gebruikers worden door de Opdrachtnemer altijd persoonlijk te woord gestaan. Bij niet spoed gevallen worden de gebruikers tijdens kantooruren teruggebeld.
SOR4	De Opdrachtnemer overlegt met de gebruiker over de spoedeisendheid van de reparatie. Er is sprake van een noodsituatie als de traplift niet meer functioneert en de gebruiker op dat moment gebruik maakt van de traplift.
SOR5	Indien er sprake is van een noodsituatie dient dit probleem direct te worden opgelost, hetzij telefonisch, hetzij ter plaatse door een monteur. Indien er geen sprake is van een noodsituatie dan dient het probleem binnen 24 uur te zijn opgelost.
SOR6	De Opdrachtnemer/monteur beschikt voor alle geleverde trapliften over gereedschappen, onderdelen en componenten, teneinde storingen binnen de overeengekomen termijnen te kunnen verhelpen.
SOR7	Opdrachtnemer draagt bij passen en inmeten, plaatsen, onderhoud, storing en demonteren zorg voor de communicatie met de gebruiker en andere betrokkenen, ook bij afzeggingen en/of wijzigingen van datum en/of tijdstip.
SOR8	Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenprocedure. Hierbij dient Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat klachten via Opdrachtgever kunnen

	worden doorgestuurd naar de Opdrachtnemer. Registratie van klachten dient volledig te zijn: zowel de klacht als de afhandeling van de klacht dient volledig geregistreerd te worden. Alle klachten van gebruikers dienen binnen 10 werkdagen te zijn afgehandeld.
SOR9	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van de traplift en is verplicht en in staat om een signaalfunctie te vervullen als het gaat om zaken als buiten proportionele slijtage van de liften, oneigenlijk gebruik en onveilig gebruik. Zodra de Opdrachtnemer dit opmerkt meldt deze dit aan de Opdrachtgever.
SOR10	Indien Opdrachtnemer een zorgwekkende situatie bij de client signaleert meldt de Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever.
SOR11	Opdrachtnemer rapporteert maandelijks aan Opdrachtgever over de status van levering, plaatsing en verwijdering van de traplift. Dit gezamenlijk met eis SOR12 en vice versa
SOR12	Opdrachtnemer rapporteert maandelijks dat een traplift is geleverd, verwijderd of hersteld. Daarbij is het belangrijk dat beschikingsnummer/aanvraagnummer, type traplift (categorie) en leveringsdatum worden doorgegeven.
SOR13	Indien na installatie er een gebruikersfout van toepassing is, waarbij een monteur naar de gebruiker moet is de 1e keer per gebruiker voor rekening van de Opdrachtnemer. Daarna is een servicebezoek mbt gebruikersfout en/of ondeskundig gebruik voor rekening van de client. Dit dient gemeld worden aan opdrachtgever.

All-in en preventief onderhoud

Nr.	Omschrijving eis
AIO1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het All-in onderhoud van de verstrekte trapliften. Met dien verstande dat het onderhoud minimaal éénmaal per jaar dient plaats te vinden. De verantwoordelijkheid voor de veiligheid van de traplift ligt bij de Opdrachtnemer.
AIO2	Het All-in onderhoud gaat direct na plaatsing van de traplift in, echter vallen de eerste 2 jaar onder garantie. Na het tweede jaar zijn de kosten voor de opdrachtgever. Het all-in onderhoud eindigt op de dag van demontage of overname van nabestaande.
AIO3	In het kader van het All-in Onderhoud is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de volgende taken en verantwoordelijkheden: a. Preventief onderhoud; b. Jaarlijkse keuring na de garantietermijn van twee jaar; c. Tijdige vervanging van slijtagegevoelige onderdelen; d. Alle reparaties inclusief de kosten van de onderdelen, en het materiaal; e. Vervangen van onderdelen; f. Aanpassing van de Traplift; g. Storingsdienst 24/7; h. Afhandeling van gemelde calamiteiten binnen de omschreven termijnen; i. Tussentijdse vervanging en aanpassing indien nodig; j. Kosten van administratieve handelingen, reiskosten en arbeidsloon. h. Noodzakelijke updates van elektronica en software

AIO4	Het Preventief onderhoud wordt uitgevoerd aan de hand van een checklist 'Preventief onderhoud'. Deze checklist wordt na het verrichten van het onderhoud afgetekend door de monteur en de gebruiker. Elke checklist dient bij de gebruiker aanwezig te zijn.
AIO5	Het verhelpen van een storing ontslaat de Opdrachtnemer niet van de verplichting om Preventief onderhoud te verrichten. Indien de laatste preventieve onderhoudsbeurt langer dan negen (9) maanden geleden heeft plaatsgevonden, kan eventueel, in overleg met de gebruiker, het Preventief onderhoud tegelijkertijd met het verhelpen van de storing plaatsvinden.
AIO6	Tussentijdse vervanging, die binnen de technische levensduur valt, van de Traplift voert Opdrachtnemer kosteloos uit. Dit geldt ook indien de Traplift technisch niet meer voldoet en niet meer kan worden gerepareerd.
AIO7	De verplichting om een Traplift tussentijds te vervangen vervalt nadat een Traplift ten minste 15 jaar heeft gestaan bij de betreffende Cliënt, waarbij deze termijn berekend wordt vanaf het moment dat de Opdrachtgever betaald heeft voor de aanschaf van de Traplift. Deze termijn begint dus niet opnieuw te lopen bij tussentijdse vervanging. Opdrachtnemer kan de volgende onderdelen uit het All-in onderhoudscontract na de periode van 15 jaar, na vooraf akkoord vanuit Opdrachtgever, factureren: a. Tijdige vervanging van slijtagegevoelige onderdelen b. Alle reparaties inclusief kosten van de onderdelen c. Vervangen van onderdelen d. Aanpassing van de trapliften e. Tussentijdse vervanging en aanpassing Wanneer de indicatie voor de Client vervalt, verzoekt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer om de traplift te verwijderen en in te nemen. Indien een traplift door technische gebreken moet worden vervangen na de technische levensduur van 15 jaar, dan verwijdt de Opdrachtnemer de traplift kosteloos. De plaatsing van de vervangende traplift wordt dan op basis van een nieuwe opdracht uitgezet vanuit het dan geldende contract.
AIO8	Behoudens het huishoudelijk reinigen van de buitenzijde van de Traplift is onderhoud voor en door Cliënt niet van toepassing.
AIO9	Opdrachtnemer informeert de Cliënt tenminste 10 Werkdagen voorafgaand aan gepland onderhoud over de uit te voeren werkzaamheden, de beoogde datum en het tijdstip voor het uitvoeren van het onderhoud. Indien de beoogde datum en tijdstip niet werkbaar is voor de Client stemmen Client en Opdrachtnemer onderling een andere datum en tijdstip af.
AIO10	Na uitvoering van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring wordt de Traplift voorzien van een sticker waarop de datum van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring staan aangegeven.

Administratie, facturatie en verantwoording

Nr.	Omschrijving eis
AFV₁	Opdrachtnemer factureert geplaatste trapliften achteraf. Individuele Opdrachtgever ontvangt per levering van de traplift een digitale factuur. Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken nadere werkafspraken welke gegevens op de factuur per geplaatste traplift vermeld dient te worden.
AFV₂	Voor het All-in-tarief voor all-in onderhoud ontvangt elke individuele Opdrachtgever maandelijks een separate, digitale verzamelfactuur met als bijlage een gespecificeerd overzicht in een Excel-format dan wel CSV-format. Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken nadere werkafspraken welke gegevens op de all-in factuur vermeld dienen te worden.
AFV₃	Opdrachtnemer levert éénmaal per kwartaal per gemeente een managementrapportage aan. Deze rapportage dient binnen één maand na het verstrijken van het betreffende kwartaal digitaal te worden aangeleverd. Tenminste de volgende gegevens dienen hierbij op gebruikersniveau te worden aangeleverd: • Adres waar de traplift is geleverd; • Adres waar de traplift is verwijderd; • Naam van de gebruiker; • Vermelding uniek identificatienummer traplift; • Aanduiding levering dan wel verwijdering traplift ; • Fabricagedatum traplift; • Datum levering dan wel verwijdering traplift; • Type traplift dat is geleverd dan wel is verwijderd; • Aanduiding Preventief onderhoud dan wel Correctief onderhoud; • Datum van preventief dan wel Correctief onderhoud; • Overzicht uitstaande opdrachten voor levering en verwijdering van trapliften; • Totaal overzicht uitstaande trapliften betreffend kwartaal; • Aantal werkdagen tussen ontvangst opdracht en levering per traplift; • Aantal werkdagen tussen ontvangst opdracht en verwijdering traplift; • Een verklaring indien de maximaal geldende levertijd niet is behaald vanwege niet verwijtbare reden. • Overzicht van aantal en soort storingsmeldingen en binnen welk tijdvak deze zijn verholpen; • Verklarende omschrijving van afwijkende of opvallende zaken in bovenstaande gegevens.
AFV₄	De Opdrachtgever ontvangt maandelijks een rapportage van de klachten. Deze dienen minimaal uitgesplitst te zijn naar klachten van gebruiker en klachten van Opdrachtgever. Daarnaast moet duidelijk zijn waar de klacht betrekking op heeft. Tevens moet erin vermeld staan wanneer en hoe de klacht is opgelost.
AFV₅	Opdrachtnemer voert minimaal één keer per twee jaar een tevredenheidsonderzoek uit onder de gebruikers en voorziet Opdrachtgever van de uitkomsten. Over de vorm worden samen met contractmanagement nadere werkafspraken gemaakt.

Normering

Nr.	Omschrijving eis
NM1	De trapliften zijn en blijven veilig en dienen te voldoen aan alle meest recente vigerende nationale- en relevante Europese regelgeving, voorschriften, uitvoeringsbesluiten en NEN –EN/ ISO/CE/EMC normen of daarmee vergelijkbaar, zulks uitsluitend ter beoordeling door de gemeenten. Op dit moment gelden o.a. de volgende normen waar inschrijver minimaal aan dient te voldoen: • NEN-EN-ISO 9001:2015 (kwaliteitsnormen, richting cliënt); • NEN-EN-ISO 14001:2015 (normen op gebied van Milieu); • NEN-EN 81-40:2008 (veiligheid van trapliften) • 2006/43/EG (Machinerichtlijn); machines moeten voldoen aan de CEMarkering; • Besluit Bouwwerken Leefomgeving Opdrachtnemer plaatst de traplift op een wijze waarbij de minimale eisen voor de trap, volgens Besluit Bouwwerken Leefomgeving, niveau bestaande bouw, gewaarborgd zijn, tenzij van deze eisen afgeweken mag worden middels een, door het bevoegd gezag, goedgekeurde gelijkwaardige oplossing.

Personeel

PS1	Opdrachtnemer beschikt over deskundig personeel. De medewerker die de inmeting doet, beschikt over kennis van de wet- en regelgeving en is in staat om deskundig schatting te kunnen maken van de geschiktheid van een traplift bij client en woonomgeving. Bij twijfel zoekt de adviseur actief contact met de Gemeente.
PS2	Alle medewerkers die namens Opdrachtnemer bij de inwoner aan huis komen zijn de Nederlandse taal machtig in woord en geschrift, zien er verzorgd uit, dragen bedrijfskleding, kunnen zich legitimeren en aantonen dat ze werkzaam zijn voor het bedrijf van Opdrachtnemer.
PS3	Alle medewerkers die contact hebben met de inwoner zijn sociaal vaardig en bekend met de kwetsbare doelgroep.
PS4	Het in te zetten personeel bij de uitvoering van installatiewerkzaamheden en bouwkundige aanpassingen dient te beschikken over een VCA-certificering (of gelijkwaardig).

Bruikleenovereenkomst

BO1	Opdrachtnemer overlegt na aflevering en plaatsing van de Traplift de Bruikleenovereenkomst van bijlage 13 aan de Cliënt en laat de Cliënt deze ondertekenen. ~~De Bruikleenovereenkomst heeft tevens betrekking op nalevering, opties en dergelijke, ook als die door de Cliënt zelf bekostigd worden/zijn.~~
BO2	De Bruikleenovereenkomst eindigt, zonder dat opzegging hiertoe is vereist, vanaf het moment dat de Traplift is verwijderd. Vanaf het moment dat de Bruikleenovereenkomst is geëindigd, is de eigendom van de Traplift overgegaan van de Gemeente naar Opdrachtnemer.
BO3	De bruikleenovereenkomst wordt door Opdrachtnemer minimaal digitaal bewaard voor zolang de traplift in gebruik is. Deze informatie wordt op verzoek van Opdrachtgever digitaal met Opdrachtgever gedeeld.

Privacy

PV1	Opdrachtnemer voldoet bij het ontvangen en verwerken van persoonsgegevens aan de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende verwerking van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (‘AVG’). Het beschikken van ISO27001 of vergelijkbaar voldoet aan deze eis. Indien de Gemeente wordt aangemerkt als ‘verantwoordelijke’ en de Opdrachtnemer als ‘bewerker’ (of ‘verwerker’ in de AVG) tekent Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst volgens de standaard van de Gemeente.
PV2	Opdrachtnemer registreert en beheert gegevens van Trapliften zodanig dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van Cliënten in gevaar brengt) de Traplift onmiddellijk terug te halen of te verwijderen is.
PV3	Opdrachtnemer mag cliëntgegevens niet overdragen en niet aanwenden voor andere doelen dan voor het uitvoeren van de onderhavige Opdracht.

SROI

SR1	De Opdrachtnemer is verplicht minimaal 2% van de totaal opdrachtwaarde (exclusief btw) van de Raamovereenkomst aan te wenden voor social return. De Opdrachtnemer dient uiterlijk 7 Werkdagen na opdrachtverlening contact op te nemen met de SROI functionaris van de gemeente.
------------	--