

Bijlage H – Programma van Eisen

Eis	Algemeen
1.	Opdrachtnemer levert en installeert trapliften die voldoen aan de eigenschappen die redelijkerwijs van trapliften verwacht mogen worden. De trapliften zijn afgestemd op de voor de specifieke trapsituatie best passende oplossing en gebaseerd op de “goedkoopst adequate voorziening” zoals gesteld in dit aanbestedingsdocument, waarbij de verkeersruimte om en op de trap niet of zo weinig mogelijk belemmerd wordt.
2.	Er vindt naar behoefte overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
3.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, uitsluitend bij een meer adequate voorziening, deze bij een andere partij te kopen.
4.	Bij afloop van een nadere opdracht verwijdt Opdrachtnemer de betreffende traplift, tenzij opnieuw een nadere opdracht wordt gesloten met Opdrachtnemer. Trapliften die bij afloop van de raamovereenkomst nog uitstaan bij cliënten worden verwijdt op het moment dat de indicaties voor deze trapliften aflopen en Opdrachtgever opdracht tot inname heeft gegeven. Tot het moment van inname loopt het onderhoudscontract door onder dezelfde voorwaarden als tijdens de looptijd van het contract.
5.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het beleid te wijzigen. Ook maakt de Opdrachtgever een voorbehoud in verband met wijzigingen die in de wet- en regelgeving worden doorgevoerd.
6.	Opdrachtgever verkrijgt het eigendom van de geleverde en geplaatste trapliften op basis van een door de opdrachtgever verstrekte opdracht tot koop. Het eigendom van de traplift gaat over van inschrijver naar opdrachtgever op de datum van ondertekening van het afleverbewijs door de cliënt.

Eis	Soorten trapliften
7.	Alle voorkomende trapsituaties dienen van een traplift te kunnen worden voorzien. Te onderscheiden zijn: 1. Rechte traplift; 2. Rechte traplift met uitloop; 3. Traplift voor binnen- of buitenbocht met één bocht; 4. Traplift voor binnen- of buitenbocht met twee of meer bochten. 5. Heavy Duty Rechte traplift; 6. Heavy Duty Rechte traplift met uitloop; 7. Heavy Duty Traplift voor binnen- of buitenbocht met één bocht; 8. Heavy Duty Traplift voor binnen- of buitenbocht met twee of meer bochten.
8.	De bovengenoemde omschreven types zijn het standaardleveringsassortiment. Deze types zijn te allen tijde leverbaar binnen de termijnen die binnen het Programma van eisen worden benoemd.

Eis	Kwaliteit en eisen
9.	Opdrachtnemer dient trapliftinstallaties te leveren die te allen tijde voldoen aan de geldende normen, wet- en regelgeving en richtlijnen inzake veiligheid, milieu en installatievoorschriften geldend voor de leverancier en de gebruiker.
10.	De trapliften dienen te voldoen aan alle meest recente vigerende nationale en relevante Europese regelgeving, voorschriften, uitvoeringsbesluiten en NEN- EN/ ISO/ CE/ EMC normen.
11.	Het ontwerp en de constructie van de trapliften is zodanig dat het gebruik eenvoudig is.
12.	De traplift dient demontabel te zijn, waarbij montagepunten eenvoudig kunnen worden hersteld.
13.	De geleverde trapliften voldoen minimaal aan onderstaande functionele eisen: - de traplift is geluidsarm - de traplift is voorzien van een stoel, veiligheidsgordel, armleuningen en voetensteun - de stoel van de traplift is draaibaar - de voetenbank en armleuningen zijn inklapbaar - de voetenbank dient zittend en met de hand bedienbaar te zijn - de traplift is van zowel beneden, boven als vanuit de stoel te bedienen en bevat een noodknop - de bediening van de traplift is zittend vanaf de linker- of rechterarmleuning mogelijk - de traplift en de stoel hebben een minimale technische levensduur van 10 jaar - de traplift wordt gebruiksklaar inclusief gebruiksinstructie geleverd - de traplift is voorzien van een accu, welke kan worden opgeladen met de reguliere stroomvoorziening (230V) - de traplift (type 1 t/m 4 genoemd in eis 7) beschikt over een minimaal draagvermogen van 125 kilogram - De heavy duty traplift (type 5 t/m 8 genoemd in eis 7) beschikt over een draagvermogen van 125 tot maximaal 150 kilogram - de traplift is geschikt voor hergebruik

Eis	Procedure van aanvraag tot verstrekking
14.	De aanbestedende dienst bestelt de trapliftinstallatie bij opdrachtnemer op basis van de afgegeven beschikking gebaseerd op de gestelde indicatiestelling van de consultant. Opdrachtnemer neemt binnen twee werkdagen contact op met de betreffende cliënt om een afspraak te maken voor het inmeten van de traplift. De traplift dient binnen 10 werkdagen ingemeten te zijn.
15.	Opdrachtgever geeft schriftelijke opdrachtbevestiging tot levering.
16.	De traplift is binnen 6 weken na opdrachtbevestiging van opdrachtgever opgeleverd en gebruiksklaar, tenzij sprake is van een afwijkende levertijd, in dat geval worden opdrachtgever en cliënt daarover geïnformeerd. Indien opdrachtnemer de in de opdracht vermelde traplift niet of niet tijdig gebruiksklaar conform de overeengekomen levertermijnen aflevert of plaatst, kan de gemeente een boete ter hoogte van € 75,- per werkdag heffen voor elke dag vertraging tot aan het moment van levering of plaatsing, met een maximum van € 750,- per gebeurtenis.
17.	De plaatsing van de traplift geschiedt door een opgeleide en daartoe geautoriseerde monteur met klantvriendelijk houding. De trapliftinstallatie wordt op een goede,

	veilige en nette manier geplaatst, waarbij de woning bezemschoon wordt achter gelaten en verpakkingsmateriaal wordt meegenomen.
18.	Bij tussentijds, d.w.z. tussen de nadere opdracht en de daadwerkelijke levering, overlijden van cliënt zijn de gemaakte kosten declarabel minus de prijs van de her in te zetten traplift. Het is aan Opdrachtnemer om aan te tonen welke onomkeerbare kosten gemaakt zijn.
19.	Ingeval van annuleren door Opdrachtgever geldt de volgende marktconforme annuleringsstaffel: - 0 tot 5 werkdagen na opdracht 0% van de trapliftprijs - 6-10 werkdagen na opdracht 25% van de trapliftprijs - 11-25 werkdagen na opdracht 50% van de trapliftprijs
20.	De bruikleenovereenkomst tussen gemeente en client wordt bij levering getekend. Opdrachtgever ontvangt tegelijkertijd met de factuur een afschrift van de bruikleenovereenkomst.
21.	Opdrachtgever geeft traplift in bruikleen en behoudt het eigendom.
22.	Opdrachtnemer verzorgt instructie bij aflevering, levert in Nederlandse taal gestelde handleiding en informatie over serviceverlening.
23.	Opdrachtnemer belt cliënt binnen een maand om te vragen over het resultaat van de plaatsing.
24.	Opdrachtnemer houdt per trapliftinstallatie een logboek bij. Deze kan door de aanbestedende dienst worden opgevraagd gedurende de looptijd van de nadere overeenkomst.

Eis	Onderhoud en reparatie
25.	Minimaal 1 keer per jaar vindt er een keuring, regulier en preventief onderhoud plaats.
26.	Trapliften (zowel nieuw als herverstreking) die geleverd worden hebben een garantietermijn van (2) twee jaar.
27.	Het all-in onderhoud geldt voor de volledige gebruiksduur van de traplift. Wegens de garantietermijn van twee jaar kunt u vanaf het derde jaar de onderhoudskosten doorberekenen tot aan het moment dat opdrachtgever aan opdrachtnemer de opdracht geeft om de traplift te verwijderen. Het onderhoud gaat in vanaf maand 25 van de betreffende traplift en loopt door tot en met de laatste maand van ingebruikname.
28.	Per geleverde traplift, nadat de garantietermijn is verstreken en zolang deze uitstaat bij een cliënt wordt met Opdrachtnemer een onderhoudscontract afgesloten. Dit betreft een all in onderhoudscontract voor: jaar 3 t/m 10. Een all in onderhoudscontract bevat alle kosten van jaarlijks (preventief) onderhoud, 24-uurs storingsdienst zeven dagen per week, alle (spoed)reparaties en vervangingen inclusief kosten materiaal (accu's inbegrepen), arbeidsloon, voorrijkosten, etc. en kosten van noodzakelijke updates van elektronica en software. Voor het overige worden geen kosten in rekening gebracht. Regulier onderhoud bevat de instandhoudingskosten, arbeidsloon, voorrijkosten, etc. en kosten van noodzakelijke updates van elektronica en software. Bij reparaties die niet regulier zijn vindt eerst overleg plaats met opdrachtgever, tenzij sprake is van een spoedopdracht.
29.	Opdrachtnemer is 24 uur per dag bereikbaar en cliënt heeft binnen 5 minuten persoonlijk contact. Opdrachtnemer zorgt er zelf voor dat alle cliënten bekend zijn met het telefoonnummer waarop zij te bereiken zijn en de mogelijkheid storingen te melden.

30.	De reparatie dient bij spoed binnen 4 uur en in andere gevallen binnen 24 uur na melding te worden uitgevoerd. Mocht dit niet haalbaar zijn dan zorgt inschrijver voor een adequate noodoplossing. Onder spoed wordt in ieder geval verstaan een situatie die mogelijk levensbedreigend is of een situatie waarin cliënt niet meer in zijn levensbehoefte kan voorzien zoals eten, drinken, slapen en toiletteren.
31.	Bij reparaties van een traplift, gerekend vanaf het jaar van gebruiksklare oplevering, van 11 jaar en ouder vindt eerst overleg plaats met Opdrachtgever, tenzij sprake is van een spoedreparatie.
32.	Als bij de uitvoering van het onderhoudscontract blijkt dat de staat van de traplift zodanig is dat deze niet meer aan de wettelijke voorschriften voldoet met betrekking tot de technische staat en veiligheid, dan wordt dit direct schriftelijk aan opdrachtgever gemeld, inclusief een offerte ter vervanging van de traplift. Tevens wordt er, indien nodig, zorggedragen voor een passende noodoplossing.
33.	Tot ten minste 10 jaar na levering van de traplift kan de inschrijver onderdelen en accessoires naleveren en installeren.

Eis	Verwijderen traplift
34.	Voor het verwijderen van de traplift wordt de volgende werkwijze afgesproken: - opdrachtgever geeft de opdracht tot het verwijderen van een traplift uit een woning van een cliënt - inschrijver verwijdt de traplift zorgvuldig uit de betreffende woning en brengt de woning in de oude staat terug indien de oude trapeuningen bij de bewoner aanwezig zijn, met uitzondering van bouwkundige herstelwerkzaamheden. - Inschrijver verwijdt bouten, schroeven, etc, herstelt de gaten in de muren of trap netjes, neemt al het afval mee en laat de locatie waar de traplift is verwijderd stofzuig schoon achter. - Voor deze werkzaamheden, behorende bij het verwijderen van de traplift, worden door de inschrijver geen kosten in rekening gebracht. - op het moment dat de traplift, in opdracht van de opdrachtgever, is gedemonteerd, gaat het eigendom van de Traplift over van opdrachtgever naar opdrachtnemer.

Eis	Personeel
35.	Alle medewerkers die bij de Wmo-cliënten thuis komen dragen bedrijfskleding, legitimeren zich en tonen aan dat ze werken namens de inschrijver. Ze beschikken over voldoende sociale vaardigheden om de cliënten in goed Nederlands te woord te staan en te helpen. Alle in te zetten medewerkers beschikken over een adequate opleiding, die door middel van periodieke cursussen etc op peil wordt gehouden.
36.	Alle door Opdrachtgever in te zetten medewerkers (inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers en overige derde), die direct contact hebben met personen (medewerkers, gebruikers, klanten en cliënten) bij de uitvoering van de dienstverlening t.b.v. Opdrachtgever zijn in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Indien u met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de door Opdrachtgever ingezette onderaannemers.

Eis	Privacybepaling en klachten
37.	Opdrachtnemer voldoet en conformeert zich aan de Privacybepalingen zoals in Bijlage H.
38.	Met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) waarborgt inschrijver de bescherming van privacy van cliënten.
39.	Inschrijver verwerkt en beheert de gegevens die met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening wordt verkregen uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het verrichten van die werkzaamheden. Verder zijn de bepalingen uit bijlage H van toepassing op deze opdracht.
40.	Registratie van de cliëntgegevens met een traplift dient door de inschrijver zodanig te worden uitgevoerd dat de trapliften in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de cliënt) onmiddellijk terug te halen en te vervangen zijn.
41.	De afhandeling van de klacht (betrekking hebbende op zowel product als diensten) wordt als volgt opgepakt: - Op ontvangstdatum van de klacht wordt de klacht geregistreerd - Binnen 2 werkdagen bevestigt inschrijver de klacht schriftelijk aan de cliënt - Inschrijver stelt vast of de klacht gegrond is door middel van hoor en wederhoor. - Inschrijver handelt de klacht af en informeert de cliënt over de wijze van afhandelen
42.	De klacht wordt binnen 15 dagen afgehandeld en inschrijver registreert de afhandeldatum en de wijze van afhandelen.
43.	Als de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, wordt de klacht door de inschrijver digitaal gemeld bij de contactpersoon van de opdrachtgever.
44.	Inschrijver neemt maatregelen ter voorkomen dat eenzelfde klacht ontstaat en registreert de maatregelen in de klachtenregistratie.

Eis	Garantie
45.	De opdrachtnemer geeft voor een periode van minimaal 2 jaar direct na de gebruiksklare oplevering garantie op nieuwe en op herverstrekte trapliften. Deze garantie houdt in dat de geleverde traplift, • voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs van de voorziening verwacht mogen worden en voldoen aan de door de opdrachtgever verstrekte productomschrijving; • veilig is en blijft; • voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen; bij gebreken gerepareerd wordt op kosten van de opdrachtnemer.
46.	Opdrachtnemer draagt het risico voor beschadigingen tot oplevering bij cliënt, tijdens reparaties en vervoer.

Eis	Prijzen
47.	De prijs voor een traplift is een all in prijs en bevat de kosten voor het inmeten, leveren en monteren van de traplift, de informatie- en advieskosten, de administratieve kosten, de kosten voor eventueel extra benodigde aanpassingen (bijvoorbeeld voor elektra of materiaal), de kosten voor het netjes achter laten van de woning en de kosten voor het verwijderen van de traplift. Voor het overige worden geen kosten in rekening gebracht.

48.	Bij kleine aanpassingen die niet inbegrepen behoren te zijn bij het installeren van een traplift (bijvoorbeeld het aanpassen van een vensterbank) vraagt opdrachtnemer een offerte op en legt deze ter goedkeuring voor aan opdrachtgever.
49.	De door Inschrijver ingediende prijzen volgens het prijsinvulformulier dienen tevens gehanteerd te worden in het geval van een PGB (persoonsgebonden budget)..

Eis	Facturatie
50.	Facturatie altijd gescheiden per gemeente; Gemeente Meppel, Gemeente De Wolden, Gemeente Hoogeveen. Opdrachtnemer verstuurt per nieuw te leveren traplift een gespecificeerde factuur (met vermelding van de leverdatum) naar de betreffende gemeente. Facturering voor contract all in onderhoud wordt ook verstuurd naar de desbetreffende gemeente en geschiedt maandelijks gespecificeerd per traplift onder vermelding van: - cliëntgegevens - gemeentenaam - identificatienummer traplift - specificatie van de traplift en bijbehorende prijzen - opdracht datum - datum uitvoering
51.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van de factuur. Indien bij de controle hiervan afwijkingen worden geconstateerd treedt de betreffende gemeente hierover in overleg met Opdrachtnemer.
52.	Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk bij aanvang van de contractperiode een contactpersoon/ afdeling met telefoonnummer en e-mailadres voor de betreffende gemeente inzake de facturering.
53.	Extra eis: Over de verdere praktische invulling moeten t.z.t. afspraken gemaakt worden met de betreffende gemeenten.

Eis	Communicatie en managementinformatie
54.	Opdrachtnemer levert binnen een maand na afloop van ieder kwartaal een kwartaalrapportage aan de Aanbestedende dienst. De kwartaalrapportage bevat in ieder geval informatie over levertijden, aantal geleverde en ingenomen trapliften incl. type, percentage hergebruik, aantal uitgevoerde reparaties en onderhoud en doorlooptijden. De kwartaalrapportage van het vierde kwartaal bevat eveneens een jaaroverzicht.
55.	Ten aanzien van de levertijden bevat de rapportage informatie over de geplande (geoffreerde) levertijden, de werkelijke levertijden en de gemiddelde levertijd over het totaal.
56.	Ten aanzien van de trapliften bevat de rapportage gespecificeerd per type traplift de volgende informatie: - het aantal uitstaande trapliften onder vermelding van cliëntgegevens; - het aantal geleverde trapliften onder vermelding van cliëntgegevens; - het aantal herverstrekte trapliften onder vermelding van de cliëntgegevens; - het herverstrekkingspercentage van de trapliften; de totale kosten per maand gespecificeerd per type traplift.
57.	Ten aanzien van onderhoud bevat de kwartaalrapportage een overzicht van de geplande en uitgevoerde service/ onderhoudsbeurten en de daarmee gepaard gaande kosten gespecificeerd per type traplift.
58.	Ten aanzien van de klachten bevat de kwartaalrapportage de volgende informatie:

	- Het aantal ingediende klachten; - De inhoud van de klachten; - De oplossing van de klachten; De termijn waarbinnen de klachten zijn opgelost.
59.	Inschrijver informeert opdrachtgever en waar nodig ook de cliënten, tijdig over aanpassingen en wijzigingen met betrekking tot de productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken.
60.	Mocht opdrachtgever daar aanleiding voor zien dan kan er incidenteel, kosteloos, gegevens worden opgevraagd bij opdrachtnemer. Ook kan de rapportage eerder en/of vaker worden opgevraagd.