



BIJLAGE E PROGRAMMA VAN EISEN

BEHOREND BIJ DE EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING

WMO TRAPLIFTEN

NAMENS GEMEENTEN BEVERWIJK, HEEMSKERK EN VELSEN

1. Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door de opdrachtgever gestelde eisen ten aanzien van de Europese openbare aanbesteding Wmo trapliften voor de IJmond-gemeenten Beverwijk, Heemskerk en Velsen, hierna te noemen 'de gemeenten'.

Met deze aanbesteding willen de gemeenten de volgende doelen bereiken:

- Het afsluiten van een overeenkomst bij één opdrachtnemer voor een zo lang mogelijke termijn.
- Een goede prijs-/kwaliteitverhouding.
- Zo laag mogelijke transactiekosten voor zowel gemeenten als inschrijver.
- Het aanbieden van een pakket van voorzieningen zodat er maatwerk geleverd kan worden.
- Een service en klantgerichte dienstverlening.
- Inzetten op duurzaamheid. Dit willen de gemeenten middels circulariteit door het opnieuw inzetten van trapliften en onderdelen. Daarnaast door de inzet van social return; het bevorderen van participatie van inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt.

2. Spelregels

Dit document beschrijft de eisen waaraan uw product en/of dienst dient te voldoen. Het zijn zogenoemde 'knock-out criteria: indien uw organisatie niet kan voldoen aan de hierin genoemde eisen, wordt uw inschrijving niet verder in behandeling genomen.

3. Eisen

Nummer	Eis
A. PRIJS	
1.	De opdrachtnemer levert op aanvraag de volgende trapliften uit een standaardpakket: - Uitvoering voor een rechte traplift - Uitvoering voor een rechte traplift met uitloop - Uitvoering voor een trap met 1 bocht - Uitvoering voor een trap met 2 bochten - Uitvoering aan de binnenzijde/spilzijde van de trap De opdrachtgever gaat uit van het volgende: - Een traplift is ter overbrugging van maximaal 1 verdieping - Een marktconform draagvermogen van 125 kilogram. - Het bovenstaande heeft betrekking op het standaardpakket. Voor maatwerk kan een offerte worden uitgebracht. De prijs van een te leveren traplift is inclusief alle kosten conform het tarievenblad (bijlage D)
2.	Op aanvraag ook de volgende opties standaard leverbaar: - Extra oplaadpunt. - Horizontale railuitloop op de verdiepingvloer. - Inklapbare- of inschuifbare uitloop om de doorgang onderaan de trap vrij te houden of een andere voorziening die maakt dat de doorgang onderaan de trap in alle gevallen en te allen tijde vrijgehouden wordt De prijs van de te installeren optie is inclusief alle kosten conform het tarievenblad (bijlage D). Het is niet correct om te veronderstellen dat de standaard opties doorbelast mogen worden. Het verzoek is om in het tarievenblad aan te geven welke accessoires als standaard worden beschouwd in de op te geven prijs.
3.	Daarnaast geldt een all-in onderhoudsprijs. Deze is ingevuld conform het tarievenblad (bijlage D).
4.	Te factureren bedragen zijn gelijk aan geoffreerde bedragen.
5.	Vanaf 1 augustus 2027 is indexering mogelijk. Prijsaanpassingen mogen slechts één keer per jaar worden doorgevoerd middels het CBS Indexcijfer Consumentenprijsindex (CPI), peildatum april van het betreffende jaar.
6.	Indien opdrachtnemer indexering toepast, dan geldt dat: • deze niet hoger is dan het consumentenprijsindexcijfer (2025=100, peildatum augustus); • opdrachtnemer de opdrachtgever uiterlijk twee (2) maanden voor datum ingang prijswijziging hierover een voorstel heeft gedaan; • het voorstel door de gemeenten schriftelijk is goedgekeurd.

B. Kwaliteit en levering

De opdrachtgever voert zelf de indicatiestelling voor trapliften uit. De opdrachtgever en de opdrachtnemer werken bij de indicatiestelling en selectie, zoveel mogelijk samen. De opdrachtnemer krijgt de mogelijkheid om, bij twijfel over de juistheid van de indicatie, in gesprek te gaan met de opdrachtgever. De opdrachtgever en de opdrachtnemer verplichten zich voorts verschuivingen in het bestand met betrekking tot de soort indicatie en leveringen aan elkaar te melden.

De opdrachtgever verwacht een goed ingericht proces aan de kant van de opdrachtnemer. Van aanvraag t/m oplevering en nazorg. Hierbij wordt verwacht dat de opdrachtnemer op gebied van voorbereiding en uitvoering zoveel mogelijk zorg op zich neemt. Gedacht moet worden aan, onder andere, planning en communicatie met inwoner en opdrachtgever en het (laten) uitvoeren van alle benodigde voorbereidende werkzaamheden.

De opdrachtnemer conformeert zich hierbij aan de volgende eisen:

7.	Opdrachtnemer levert nieuwe of gereviseerde trapliften na opdracht uit het standaardpakket. Per type traplift uit het standaardpakket van de opdrachtgever geeft u aan welke lift u uit uw assortiment aanbiedt. Tevens heeft u productfolders van de trapliften bijgevoegd in de genoemde bijlage. De opdrachtnemer is vrij in de keuze om een nieuwe of gereviseerde traplift te leveren. In eis 10 worden de eisen waaraan een gereviseerde lift dient te voldoen genoemd. De levertijd van datum van leveringsopdracht tot datum van installatie is maximaal 15 werkdagen, ongeacht of dit een nieuwlevering of herverstrekt middel is. Indien de levertijd niet gehaald kan worden, wordt de betrokken consulent en de inwoner per email of telefonisch geïnformeerd. Binnen 2 weken na levering stuurt opdrachtnemer een klantbeoordelingsformulier en binnen 1 maand na levering neemt opdrachtnemer contact op met de inwoner om de traplift te evalueren. Mocht hieruit naar voren komen dat een extra bezoek nodig is dan zal opdrachtnemer hier zorg voor dragen.
8.	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht van inwoner met een indicatie voor het plaatsen van een traplift.
9.	Bij levering vanuit het standaardpakket voorziet de Opdrachtnemer de opdrachtgever vooraf van de volgende informatie: • Naam aanvragende consulent • NAW gegevens cliënt • Type/prijs lift (all-in) • Geplande installatiedatum • Bouwjaar traplift
10.	De te leveren en plaatsen trapliften voldoen aan de eisen zoals bepaald in de NEN-EN 81-40: 2008, of gelijkwaardig en dienen te zijn voorzien van een CE-markering conform Machinerichtlijn 2006/42/EG
11.	De traplift wordt door de opdrachtnemer volledig gebruiksklaar geïnstalleerd.

	De opdrachtnemer is hierbij verantwoordelijk voor het (laten) uitvoeren van alle benodigde voorbereidende werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) het waar nodig aanleggen van een deugdelijke stroomvoorziening, verwijderen van trapleuningen of andere obstakels, etc.
12.	Na plaatsing laat de opdrachtnemer de locatie waar de (trap)lift is geplaatst bezemschoon achter en neemt het verpakkingsmateriaal mee.
13.	De opdrachtnemer laat bij oplevering een, door opdrachtgever opgestelde, bruikleenovereenkomst door de cliënt ondertekenen. Opdrachtnemer stuurt de ondertekende bruikleenovereenkomst direct naar Opdrachtgever. De getekende bruikleenovereenkomst kan tevens gelden als afleverbewijs.
14.	Uitsluitend leveringen en bijbehorende dienstverlening die vooraf door de opdrachtgever zijn goedgekeurd worden in rekening gebracht. Wat betreft storingsonderhoud bestaat de mogelijkheid om hier in de te sluiten overeenkomst nadere afspraken over te maken.
15.	De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen waar nodig zichtbaar en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
16.	De gebruikersinstructie dient in het Nederlands te zijn opgesteld en ter plekke aan inwoner te worden overgedragen en toegelicht.
17.	U voorziet elke traplift van een uniek en makkelijk leesbaar identificatienummer (onder andere voor het logboek).
18.	Indien uit de indicatie van de opdrachtgever of tijdens het inmeten blijkt dat de benodigde oplossing niet volledig passend is binnen het standaardpakket dan brengt de opdrachtnemer hiervoor een maatwerkofferte uit. Deze offerte houdt in ieder geval in: • koopprijs standaard (trap)lift Inclusief de reeds in de prijs inbegrepen standaard werkzaamheden en aanpassingen; • type (trap)lift, opties en accessoires; • prijs benodigde niet-standaard aanpassingen aan of ten behoeve van (trap)lift; • omschrijving van eventuele noodzakelijke niet-standaard bouwkundige werkzaamheden voor plaatsing van de (trap)lift; • naam gebruiker; • plaatsingsadres; • leveringstermijn(en); • voorstel voor plaatsingsdatum; • vermelding of het een nieuwe traplift of een gereviseerde traplift is.
19.	In het geval een onder deze overeenkomst geplaatste traplift uit een woning verwijderd moet worden, wordt de traplift eigendom van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een procedure voor het zorgvuldig verwijderen van een traplift uit een woonhuis. Opdrachtnemer stopt de gaten in de muur en/of trap netjes dicht, neemt al het afval mee en laat de locatie waar de traplift is verwijderd bezemschoon achter. Het verwijderen van trapliften is kosteloos.
20.	De opdrachtnemer is vrij in zijn keuze om bij aanvragen een nieuwe of een gereviseerde traplift te plaatsen. Van een gereviseerde traplift verwacht

	opdrachtgever wel dat deze zo goed als nieuw is. Hieronder wordt verstaan dat deze in ieder geval: • voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs van de voorziening verwacht mogen worden en voldoet aan de door de opdrachtgever verstrekte productomschrijving; • Voldoet aan dezelfde eisen als een nieuwe traplift en dat hier ook dezelfde garanties op van toepassing zijn; • veilig is en blijft; • voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen; • bij gebreken gerepareerd wordt op kosten van de opdrachtnemer van de traplift.
21.	Uw serviceorganisatie is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Storingen/ benodigde reparaties, waardoor de traplift niet meer gebruikt kan worden, die voor 12:00 uur worden gemeld, worden dezelfde dag voor 18:00 uur verholpen. In geval van meldingen na 12:00 uur worden deze meldingen voor 12:00 uur van de eerstvolgende dag verholpen.
22.	Opdrachtnemer werkt met een centraal contact(team). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat opdrachtgever een centraal mailadres en telefoonnummer krijgt waarop opdrachtgever te bereiken is. Opdrachtnemer zorgt middels een registratiesysteem ervoor dat meldingen voor het team overdraag/overneembaar zijn.
23.	De wachttijd in geval van calamiteiten bedraagt maximaal 1 uur. Onder een calamiteit wordt in ieder geval verstaan: een situatie waarin een inwoner vastzit op een lift of dat de lift vast zit zonder dat inwoner nog noodzakelijk gebruik kan maken van de lift. Onder noodzakelijk gebruik valt in ieder geval: een situatie waarbij er voor de inwoner een probleem gaat ontstaan in de eerste levensbehoefte (slapen, drinken, eten, medicijngebruik).

C. Klanttevredenheid en klachtafhandeling

Opdrachtgever streeft naar een zo hoog mogelijke klanttevredenheid en een zo laag mogelijk aantal klachten en verwachten dat de opdrachtnemer dit ook nastreeft. De klanttevredenheid dient door de opdrachtnemer zelf goed gemonitord te worden. Voorkomende klachten worden door de opdrachtnemer op een klantgerichte manier snel en adequaat opgelost.

Na levering of reparatie van een voorziening onderzoekt u de tevredenheid van inwoners over de hulpmiddelen en de door u geboden service.

De opdrachtgever hecht ook grote waarde aan een kwalitatief goed werkende klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten)procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van zowel de klachten die telefonisch aan hem gemeld worden als voor de klachten die schriftelijk bij de opdrachtnemer of bij de opdrachtgever worden ingediend. De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten en kent hieraan een uniek nummer en de datum van ontvangst toe.

De opdrachtnemer conformeert zich hierbij aan de volgende eisen:

24.	Opdrachtnemer garandeert een omruilgarantie van 3 maanden na gebruiksklare oplevering als blijkt dat de geleverde traplift niet voldoet. Opdrachtgever behoudt te allen tijde de regie. Bij een omruilgarantie indien een inwoner aangeeft dat de traplift niet voldoet zal de opdrachtgever altijd in overleg met opdrachtnemer een besluit nemen.
25.	Schriftelijke/digitaal gemelde klachten dienen binnen uiterlijk twee weken per brief/mail te worden afgehandeld. Telefonische klachten dienen direct te worden opgelost dan wel afgehandeld. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan dient de klacht conform de schriftelijke klachtenprocedure te worden afgehandeld en als zodanig te worden geregistreerd.
26.	Cliënten worden op een klantvriendelijke wijze, correct en niet-geautomatiseerd in de Nederlandse taal door de opdrachtnemer te woord gestaan. Vanaf het eerste contactmoment stelt de opdrachtnemer de inwoner schriftelijk op de hoogte over de wijze waarop hij bereikbaar is en welke service respectievelijk diensten er worden verleend. Een keuzemenu voor inkomend telefoonverkeer bij opdrachtnemer en geautomatiseerde ontvangstbevestigingen ten behoeve van binnenkomende email, zijn uitzonderingen op deze eis mits inwoners bij een keuzemenu geen klantnummers of persoonsgegevens hoeven in te spreken.
D. Garantie en onderhoud	
27.	De gemeenten verwachten dat de geplaatste trapliften minimaal 15 jaar veilig en goed blijven functioneren. Dit geldt voor zowel de nieuwe als de gereviseerde trapliften. Ook dienen gedurende minimaal die periode eventueel benodigde onderdelen en accessoires leverbaar te zijn. Zoals bijvoorbeeld accu's, veiligheidsgordels, sleutelschakelaars en materialen voor aanpassingen. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de opdrachtnemer werkt met een standaard 2-jarige fabrieksgarantie.
28.	Opdrachtnemer kan tijdens contacten met gebruikers tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buiten proportionele slijtage van trapliften, oneigenlijk gebruik, et cetera. Een proactieve signaalfunctie richting de opdrachtgever wordt hierin verwacht van opdrachtnemer.
29.	Opdrachtgever wenst voor iedere geleverde traplift een all-in onderhoudsovereenkomst af te sluiten. Deze onderhoudsovereenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd tot ten hoogste 15 jaar na de plaatsingsdatum, tenzij de lift door de opdrachtnemer en in opdracht van de opdrachtgever wordt verwijderd, of de opdrachtgever aangeeft de onderhoudsovereenkomst niet langer te willen verlengen.
30.	Ten minste zes maanden vóór het eindigen van de laatste stilzwijgende verlenging (na 15 jaar), meldt de opdrachtnemer aan opdrachtgever dat het onderhoudscontract afloopt. Opdrachtnemer doet hierbij een voorstel

	voor verlenging. Hierbij kan ook gekozen worden voor een standaard onderhoudscontract.
31.	Opdrachtnemer garandeert gebruik te maken van gekwalificeerd (onderhouds-)materiaal. Met gekwalificeerd onderhoudsmateriaal wordt bedoeld goedgekeurd materiaal waarbij wordt voldaan aan eis 10, voor zover relevant.
32.	De opdrachtnemer garandeert permanente educatie van medewerkers die werkzaam zijn voor/namens de opdrachtgever op het gebied van het aanmeten en onderhouden van trapliften. Dit betreft technische productinformatie en klantgerichtheid.
E. Administratie, facturatie en rapportage	
33.	De opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemer zorgt voor een deugdelijke, geautomatiseerde administratie. Zowel deze administratie als de gegevensuitwisseling dient te voldoen aan alle eisen die daar vanuit de AVG aan gesteld worden.
34.	De opdrachtgever zal de geleverde prestaties meten aan de hand van de volgende KPI's: - Performance (bijvoorbeeld aan de hand van: doorlooptijden, klanttevredenheid en aantal klachten). - Kwaliteit (bijvoorbeeld aan hand van rapportage opleverpunten na levering). - Samenwerking/ontzorging (bijvoorbeeld aan de hand van bijv. aantal terugmeldingen en consulenten beleving). Per kwartaal dient de opdrachtnemer hiertoe een rapportage op te leveren met daarin: 1. de responsetijden; 2. levertijdoverschrijdingen en reden hiervan; 3. uitgevoerde passingen en metingen; 4. aantal ingediende klachten, termijn van afhandeling en resultaat van afhandeling; 5. aantal storingen binnen het contract en buiten het contract; 6. aantal uitstaande en verstrekte middelen per gemeente; 7. aantal buiten kernassortiment verstrekte middelen per gemeente; 8. aantal terugmeldingen; 9. voortgang klanttevredenheid. Deze rapportage dient zowel op papier als digitaal te kunnen worden aangeleverd.
35.	Gedurende de contractperiode zal tenminste eenmaal per halfjaar overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van de opdrachtnemer en de opdrachtgever. Van deze frequentie kan in overleg worden afgeweken indien partijen dat nodig achten. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod (basis is het contract en de management rapportage) en

	worden klachten of onvolkomenheden besproken en naar ieders tevredenheid afgehandeld.
36.	Facturatie van geleverde trapliften vindt plaats uiterlijk binnen 1 maand na gebruiksklare installatie. De factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn (per adres, per type traplift en vermelding individuele aanpassingen). Betaling van de koopprijs: 100% na ontvangst van de factuur en opleveringsbewijs, binnen 30 dagen netto. Opdrachtgever verstaat onder het opleveringsbewijs het volgende: Een door de inwoner ondertekende verklaring dat de lift zonder gebreken is geleverd en geplaatst. Om administratieve lasten te beperken is besloten dat een getekende bruikleenovereenkomst ook als opleveringsbewijs mag dienen.
37.	Facturen voor het all-in en het standaard onderhoudscontract van de trapliften kunnen jaarlijks op de eerste dag van het nieuwe kwartaal nadat het betreffende onderhoudscontract van kracht is, worden ingediend door middel van een gespecificeerde verzamelfactuur, met verrekening van de mutaties. Kosten die buiten de onderhoudscontracten en de koop van de traplift vallen, kunnen hetzelfde kwartaal gefactureerd worden.
38.	Op dit moment is het iWmo berichtenverkeer nog niet ontwikkeld voor trapliften. Opdrachtnemer verklaart bereid te zijn om mee te werken aan de inrichting en implementatie van het iWmo berichtenverkeer, zodra dat voor de trapliften ontwikkeld is.
F. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	
39.	De opdrachtgever heeft een SROI beleid. Op grond van dit beleid worden opdrachtnemers bij een opdrachtwaarde groter dan € 200.000,- verplicht een SROI inspanning te leveren. De opdrachtgever zal minimaal 5% van de opdrachtwaarde door de opdrachtnemer wordt ingezet voor SROI doeleinden. Bij de waardering van de invulling van de SROI verplichting wordt de zogenoemde Bouwblokkenmethode gehanteerd.
G. Sancties en monitoring	
40.	De sanctie bij toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst (wanprestatie) op individueel niveau bestaat uit het vervallen van exclusiviteit van leveren. Voor Opdrachtnemer bestaat dan - op aangeven door de opdrachtgever - in voorkomende gevallen geen exclusiviteit van leveren meer. Bovenstaande leidt niet tot een vermindering of uitstel van de verplichting van de opdrachtnemer tot presteren.
41.	Als van zijde van Opdrachtnemer sprake is van een 'toerekenbare tekortkoming', is de opdrachtgever bevoegd, nadat zij Opdrachtgever

	schriftelijk in gebreke heeft gesteld, met een nader door de opdrachtgever te bepalen termijn voor nakoming, de overeenkomst zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Als een partij gedurende een periode van 1 maand na schriftelijke ingebrekestelling, ten gevolge niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) de verplichtingen op grond van de overeenkomst niet kan nakomen, heeft de andere partij het recht de overeenkomst door middel van een aangetekende brief met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan. Onder een 'niet toerekenbare tekortkoming' wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van hulpmiddelen, wanprestatie van ingeschakelde derden en/of liquiditeit- c.q. solvabiliteitsproblemen.																		
42.	Indien Opdrachtnemer niet conform zijn invulling van alle op individueel niveau in dit bestek opgenomen eisen en/of wensen presteert, is hij bereid om na een schriftelijke/ e-mail aansporing gevolgd door een verbeterperiode, met een door de opdrachtgever te bepalen redelijke termijn, een boete van € 250,- per kalenderdag te betalen. Bovenstaande is niet van toepassing op de levertijd. Als Opdrachtnemer in een kwartaal totaal gemiddeld minder dan 95% op tijd levert, treedt een ander boetebeding in werking. Onder de 95% wordt de vergoeding van de maandfactuur verminderd met een percentage zoals weergegeven in onderstaande tabel. Verrekening vindt achteraf per kwartaal door middel van een creditering plaats. Boetebeding levertijden: <table> <tr> <th>Percentage op tijd</th><th>Hoogte van de vergoeding in %</th></tr> <tr> <td>95-100%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>94</td><td>99</td></tr> <tr> <td>93</td><td>98</td></tr> <tr> <td>92</td><td>97</td></tr> <tr> <td>91</td><td>96</td></tr> <tr> <td>90</td><td>95</td></tr> <tr> <td>89</td><td>94</td></tr> <tr> <td>Enzovoort</td><td>Enzovoort</td></tr> </table> Voor beide boetebedingen geldt dat "situaties van aantoonbare overmacht en alle situaties ontstaan door omstandigheden buiten de beïnvloedingssfeer van opdrachtnemer, uitgezonderd zijn van deze beide boetebedingen. Onder standaard levertijd wordt verstaan de levertijd beschreven in uw aanbieding (Aanbestedingsdocument 5.1, subgunningscriterium 1). Bij eventuele gunning zullen dat de standaard levertijden worden waar dit boetebeding betrekking op heeft.	Percentage op tijd	Hoogte van de vergoeding in %	95-100%	100%	94	99	93	98	92	97	91	96	90	95	89	94	Enzovoort	Enzovoort
Percentage op tijd	Hoogte van de vergoeding in %																		
95-100%	100%																		
94	99																		
93	98																		
92	97																		
91	96																		
90	95																		
89	94																		
Enzovoort	Enzovoort																		