



BIJLAGE A PROGRAMMA VAN EISEN

BEHOREND BIJ DE EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING

TRAPLIFTEN

NAMENS GEMEENTEN ALKMAAR EN DIJK & WAARD

1. Inleiding

Dit Programma van Eisen (PvE) heeft betrekking op de levering, service en onderhoud en reparatie van Wmo trapliften van de gemeente Alkmaar en de gemeente Dijk en Waard.

In het PvE staan de eisen beschreven, aan de gestelde eisen moet de Inschrijver onvoorwaardelijk voldoen. Bij de digitale indiening van de offerte dient de Inschrijver aan te geven akkoord te zijn met de gestelde eisen. De Eisen blijven gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst (dus incl. eventuele verlengingen) gelden.

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. Algemene afspraken	
1.	Goedkoopst passend De gemeente Alkmaar of de gemeente Dijk en Waard (hierna: Opdrachtgever) verstrekt op basis van de huidige wet- en regelgeving de goedkoopste, meest passende oplossing. Passend is hier synoniem aan: voldoet aan de noodzakelijke, individuele ondersteuningsbehoefte van de klant. Eventuele huisgenoten of andere gebruikers van de trap moeten zich op een veilige en afdoende wijze kunnen verplaatsen via de trap.
2.	Buitenzijde Liften worden standaard aan de buitenzijde van de trap geplaatst. Indien opdrachtnemer van mening is dat een trap aan de spijzijde noodzakelijk is, vindt er overleg plaats met de gemeente en wordt er indien gewenst een offerte aangeboden op basis van de te offerreren tarieven.
3.	Eigendom a. Alle door Opdrachtnemer te leveren trapliften worden eigendom van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever geeft de trapliften in bruikleen aan gebruikers. b. Wanneer de gebruiker van een traplift deze niet langer nodig heeft ontstaat er voor Opdrachtnemer een plicht tot terugname van de door Opdrachtnemer geleverde traplift wanneer de opdrachtgever daar opdracht toe geeft. In het geoffreerde tarief verdisconteert Opdrachtnemer de prijs van terugname van de gebruikte trapliften. c. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het eigendom van de traplift in eigendom van Opdrachtnemer overgaat, op het moment dat Opdrachtnemer fysiek begint met de demontage van de traplift. d. Indien gebruiker de traplift niet meer kan gebruiken en achterblijvende partner of inwonende de traplift blijft gebruiken, wordt de bruikleenovereenkomst na overleg met Opdrachtgever omgezet en wordt het onderhoudscontract door Opdrachtnemer omgezet op naam van de nieuwe gebruiker.
B. Prijs en indexatie	
4.	Prijs De prijsafspraken gelden voor nieuw te plaatsen trapliften.
5.	Garantie a. Trapliften dienen een levensduur te hebben van minimaal 15 jaar. b. Opdrachtnemer verleent op alle door opdrachtnemer geleverde trapliften minimaal 2 jaar garantie. De garantieperiode start bij gebruiksklare oplevering van de traplift.

	c. De garantie houdt minimaal in dat de geplaatste trapliften de eigenschappen hebben, die redelijkerwijs van een traplift verwacht mogen worden en voldoen aan de door de opdrachtnemer gegeven productomschrijving. d. De geplaatste trapliften veilig zijn en blijven én dat deze voldoen aan relevante wettelijke verplichtingen en andere relevante voorschriften van de overheid. e. Opdrachtnemer verhelpt de gebreken aan de traplift gedurende de garantietermijn. f. Alle tijdens de garantietermijn door opdrachtnemer te maken kosten (arbeid & materialen) aan een traplift zijn voor rekening van de opdrachtnemer. g. Opdrachtnemer geeft een garantie van tenminste 1 jaar op reparaties en onderdelen. h. De opdrachtgever hanteert werkafspraken voor reparaties van trapliften tot €500,- buiten de afgesproken garantieperiode. Onder dit drempelbedrag kan de leverancier de factuur rechtstreeks bij de gemeente indienen. De gemeente gaat daarbij uit van een traplift die in goede staat verkeert, met een passende verhouding tussen kwaliteit en prijs. Onderdelen zijn voorradig en worden kwalitatief duurzaam toegepast.
6.	Onderhoud Na afloop van de garantietermijn, gaat de onderhoudstermijn in op basis van een all-in tarief. In het all-in tarief voor onderhoud zijn alle kosten in verband met de uitvoering van het onderhoud inbegrepen, waaronder het bepaalde in dit programma van eisen en alle werkzaamheden (preventief en correctief) die aan een traplift kunnen plaatsvinden, ongeacht of dit binnen of buiten werkdagen of kantooruren wordt uitgevoerd. Buiten de aangeboden prijzen, mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht. Het all-in tarief voor onderhoud is o.a. inclusief: • Onderdelen, loonkosten, voorrijkosten en alle overige kosten • Periodieke preventieve onderhoudsbeurt, inspectie en keuring • Correctief onderhoud inclusief onderdelen, loonkosten, voorrijkosten en alle overige kosten • Kosten verwijderen traplift na afloop van de gebruikersovereenkomst. • Herstellen van schade die is ontstaan als gevolg van het verwijderen van de traplift (bijvoorbeeld het dichten van boorgaten)
7.	Te offrenen tarieven Vaste tarieven levering: • Traplift recht • Traplift recht met uitloop • Traplift buitenzijde met 1-bocht • Traplift buitenzijde met 2-bochten • Traplift spijlzijde met 1-bocht • Traplift spijlzijde met 2-bochten Vaste tarieven Service & Onderhoud: • Standaard 2 jaar garantie (inbegrepen) • All-in onderhoud 2-15 jaar

8.	Eisen m.b.t. de vastgestelde tarieven In het all-in tarief voor trapliften zijn alle kosten in verband met de plaatsing inbegrepen, waaronder het bepaalde in dit programma van eisen. Buiten de aangeboden prijzen, mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht. Het all-in tarief voor trapliften is o.a. inclusief: • Aanschaffkosten traplift • Voorrijkosten • Inmeten, montage, installatie, instructie en verwijderen. • Benodigde accessoires • Aanpassingen die benodigd zijn om verhindering van doorgang boven en onder te voorkomen (bijvoorbeeld opklapbare rail, verticale stop) • Kleine bouwkundige aanpassingen zoals het aanleggen van elektra (wandcontactdoos) en kabelgoten, zoals in de volgende situaties: ○ Er is elektra aanwezig in de nabijheid van de lift maar geen wandcontactdoos ○ Er dient een elektraleiding en de wandcontactdoos te worden aangebracht ○ Er is geen elektra aanwezig en er dient bijvoorbeeld een aftakking te worden gemaakt van een verzameldoos ○ Het waar nodig verwijderen van trapeuningingen of andere obstakels.
9.	Indexatie Opdrachtgever stelt dat de prijs, maximaal eenmaal per kalender op 1 januari geïndexeerd mag worden conform de CBS consumentenprijsindex met als peildatum september van het voorgaande jaar. Opdrachtnemer kondigt prijswijzigingen uiterlijk 2 maanden voor 31 december van het lopende jaar schriftelijk aan, welke vervolgens geaccordeerd worden door de Opdrachtgever, alvorens zij kunnen ingaan. Bij de aankondiging informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever over de hoogte van de geïndexeerde tarieven. De eerste prijsindexering mag plaatsvinden op 1 januari 2028. Na goedkeuring levert Opdrachtnemer een bestand in Excel aan met in één tabel de oude tarieven en daarnaast een tabel met de nieuwe geïndexeerde tarieven voor controle. Tevens wordt een tarievenlijst in PDF gestuurd met de nieuwe tarieven voor het daaropvolgende jaar.
10.	Uitzondering In het uitzonderlijke geval dat een traplift niet meer benodigd is en nog niet geplaatst is dient deze geannuleerd te kunnen worden.
11.	Eigen bijdrage en afnameverplichting a. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, voorafgaand aan of gedurende de looptijd van de overeenkomst, een eigen bijdrage voor cliënten toe te passen of te wijzigen. De (invoering of wijziging van de) eigen bijdrage heeft geen invloed op de door de opdrachtnemer geoffreerde en overeengekomen tarieven en maakt geen onderdeel uit van de financiële afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

	b. Voor de opdracht geldt dat de Opdrachtgever op deze aantallen geen afnameverplichting heeft en geen omzetgarantie geeft. c. De Opdrachtgever zal zich altijd eerst wenden tot de Opdrachtnemer. In het voorkomende geval dat de Opdrachtnemer geen geldige of geschikte aanbieding kan doen, is Opdrachtgever gerechtigd andere partijen te benaderen voor het uitbrengen van een offerte.
C. Kwaliteits-, Service- en Onderhoudseisen De kwaliteitseisen zijn van toepassing op nieuw te plaatsen trapliften, indien hiervoor een ingenomen en gereviseerde traplift in aanmerking komt dan dient deze onverminderd aan de kwaliteitseisen te voldoen.	
12.	Technische kwaliteitseisen a. De trapliften dienen te voldoen aan alle meest recente vigerende nationale- en relevante Europese regelgeving, voorschriften, uitvoeringsbesluiten en NEN –EN / ISO / CE / EMC normen. b. Het ontwerp en de constructie van de trapliften is zodanig dat het gebruik eenvoudig en veilig is, conform gangbare en vergelijkbare trapliften. c. De indicaties en markeringen op de traplift moeten eenduidig zijn en door de gebruiker als logisch worden ervaren. d. De trapliftstoel is draaibaar en voorzien van armleuningen en een voetenplank. e. De voetenplank is in hoogte verstelbaar. f. De trapliftstoel heeft opklapbare armleuningen en voetenplank. De zitting is opklapbaar, of zó inschuifbaar dat deze in parkeerstand binnen de constructie van de trapliftstoel valt. g. Eventuele aanpassingen aan stoel of voetenplank om deze (fysiek) af te stemmen op de klant worden door opdrachtnemer uitgevoerd. h. In bedrijf is de traplift geluidsarm. i. Er bevinden zich geen scherpe hoeken of randen aan de traplift. j. De trapliftstoel heeft een beveiliging tegen klemgevaar. k. De traplift heeft een rustige en schokvrije loop. l. Operationeel behoudt de trapliftstoel in elke bewegingspositie een horizontaal zitvlak. m. De trapliftstoel is uitgerust met een veiligheidsgordel (op verzoek met H-fixatie). n. De bediening voor halen en zenden van de traplift bevindt zich op de stoel en snoerloos boven- en onderaan de trap. o. Het belastbaar gewicht van de in functie zijnde liftstoel bedraagt tenminste 125 kg. p. Elektrische voeding van de acculader bedraagt 230V. q. De elektrische voeding van de traplift vindt plaats door middel van een in de trapliftstoel geplaatste en verwisselbare accu(s). r. De traplift blijft bij tijdelijke stroomuitval functioneren, zodat geen gevaarlijke situatie ontstaat. s. Alle accu's dienen droge accu's te zijn. Onder een droge accu wordt verstaan een accu waarbij de elektrolyt is vastgelegd in gelvorm in plaats van een vloeibaar elektrolyt (zwavelzuur). t. De traplift dient eenvoudig demontabel te zijn, waarbij montagepunten eenvoudig te herstellen zijn. u. Bediening van de traplift dient mogelijk te zijn door visueel gehandicapten.
13.	Kwaliteitseisen ten aanzien van het personeel

	a. Het ingezette personeel dient zodanig gediplomeerd en vakbekwaam te zijn dat zij de gevraagde dienstverlening(en) adequaat en naar tevredenheid van de gebruiker uitvoeren. b. De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers met direct klantencontact dienen te beschikken over een VOG. Er wordt uitgegaan van een maximale geldigheidsduur van 3 jaar. Let op, alleen op verzoek dient de zorgaanbieder dat aan te tonen. Opdrachtnemer, althans de betreffende medewerker, dient bij het verstrijken van voornoemde termijn opnieuw een VOG aan te vragen. c. Nieuwe medewerkers met direct klantencontact dienen bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. De kosten zijn de zogenaamde ondernemerskosten. De Opdrachtnemer monitort de personeelsleden op hun doen en laten, gerelateerd aan de geldende eisen voor de VOG. d. De VOG voor het in te zetten personeel hoeft niet met de inschrijving meegezonden te worden. Opdrachtnemer dient deze op aanvraag van de inkoopende dienst te kunnen overleggen. e. Opdrachtnemer garandeert permanente deskundigheidsbevordering van het Personeel dat voor of namens de Opdrachtnemer betrokken is bij levering, reparatie en onderhoud van de Trapliftten. f. Personeel dat wordt ingezet bij contacten met gebruikers dient de Nederlandse taal te beheersen. g. Opdrachtnemer is cultuursensitief: bij de benadering van klanten wordt rekening gehouden met de religieuze- en of culturele achtergrond en of seksuele en of genderidentiteit van klanten en respecteert deze. h. Het in te zetten personeel kan zich te allen tijde desgevraagd legitimeren (geldig legitimatiebewijs). i. De medewerker respecteert de levenssfeer en de leefpatronen van de Wmo-klant; dit uit zich bijvoorbeeld in het zich niet ongevraagd bemoeien met diens privé-zaken, vertrouwelijk omgaan met privégegevens. j. Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de continuïteit in de dienstverlening gewaarborgd is. Tijdens ziekte en/of verlof van de medewerkers van opdrachtnemer zet opdrachtnemer gekwalificeerd vervangend personeel in.
14.	Kwaliteitseisen aan installatie en oplevering a. Opdrachtnemer legt benodigde elektra (wandcontactdoos) aan en werkt deze indien nodig af (bijvoorbeeld het wegwerken van bekabeling in een kabelgoot). b. Opdrachtnemer verplaatst of demonteert indien nodig de trapleuning en bergt deze in de woning van de gebruiker op. c. Opdrachtnemer voert verpakkingsmateriaal en afval dat is ontstaan bij installatie zelf milieuvriendelijk af.

	d. Opdrachtnemer levert na installatie de relevante ruimte(n) bezemschoon op. e. Opdrachtnemer voorziet de traplift van een sticker en/of informatiekaart met daarop de relevante contactgegevens van de opdrachtnemer met betrekking tot storingen, calamiteiten en onderhoud.
15.	Kwaliteitseisen aan oplevering bij klant a. Na installatie verzorgt opdrachtnemer instructie aan gebruiker over de traplift, met betrekking tot beoogd gebruik en onderhoud. De instructie omvat de volgende onderdelen: - o Gebruik van de traplift - o Oefening met traplift - o Uit te voeren onderhoud door gebruiker (reiniging) - o Instructie voor het tijdig en regelmatig vervangen van batterijen door klant - o Het bewaren van verwijderde trapleuningen en dergelijke in verband met mogelijke terugplaatsing - o Toelichting van de handleiding - o Bereikbaarheid opdrachtnemer en telefoonnummers, m.b.t. onderhoud, storing en calamiteiten b. Opdrachtnemer voorziet gebruiker van een begrijpelijke Nederlandstalige handleiding. c. Opdrachtnemer belt gebruiker na 14 kalenderdagen op, om het gebruik van de traplift te bespreken en geeft gebruiker indien nodig een aanvullende instructie. d. De levertijd van datum van leveringsopdracht tot datum van installatie is maximaal 20 werkdagen, ongeacht of dit een nieuwlevering of herverstrekte voorziening is. Indien de levertijd niet gehaald kan worden, worden de betrokken klantmanager en de inwoner geïnformeerd.
16.	Onderhoud en Inspectie a. Opdrachtnemer verzorgt periodiek de inspectie en benodigde onderhoudsbeurt van de traplift gedurende de gehele gebruiksperiode. De opdrachtnemer is vrij het onderhoudsinterval zelf te bepalen, het onderhoudsinterval dient zodanig te zijn dat de continuïteit van functioneren en veiligheid van de trapliften gewaarborgd is. b. Tot de inspectie behoort ook het uitvoeren van een veiligheidstoets. c. Het plannen van de afspraak voor het uitvoeren van onderhoud vindt minimaal 1 week van tevoren plaats in overleg met gebruiker. d. Opdrachtnemer verzorgt gedurende de gehele gebruiksperiode, na storingsmelding, het correctieve onderhoud aan de traplift. e. Het onderhoud vindt plaats aan de hand van een door de opdrachtnemer gebruikte checklist, de gebruiker tekent voor het uitgevoerde onderhoud. Registratie hiervan moet op aanvraag inzichtelijk zijn voor opdrachtgever.

	f. Het onderhoud mag uitgevoerd worden tijdens het uitvoeren van een reparatie, om onnodig extra voorrijden te voorkomen. g. Opdrachtnemer is voor de gebruiker het eerste contactpunt met betrekking tot de trapliften en het onderhoud ervan. h. Opdrachtnemer is slechts gerechtigd om kosten voor correctief onderhoud door te belasten aan de gebruiker, als er aantoonbaar sprake is van oneigenlijk gebruik, opzet dan wel grove nalatigheid. Indien deze situatie zich voordoet, informeert opdrachtnemer de gemeente hier schriftelijk over. i. De opdrachtgever verwacht dat geplaatste trapliften minimaal 15 jaar veilig en goed blijven functioneren. Na het 15e levensjaar van de traplift wordt de mogelijkheid geboden een 'Preventief' onderhoudscontract af te sluiten, deze onderhoudscontracten worden op offertebasis uitgevraagd. j. Gedurende die periode (minimaal 15 jaar) moeten eventueel benodigde onderdelen en accessoires leverbaar blijven, zoals onder andere: • accu's • veiligheidsgordels • sleutelschakelaars • materialen voor aanpassingen
17.	Storingsen a. De beschikbaarheid van opdrachtnemer voor storingsmeldingen en uitvoering van reparatiewerkzaamheden dient te worden gegarandeerd voor 24 uur per dag en 7 dagen per week inclusief feestdagen. (o.a. ter invulling van lid g) b. Bij het contacteren van de opdrachtnemer, wordt de gebruiker te woord gestaan door een Nederlandstalig persoon door middel van een telefoonnummer tegen lokaal tarief. c. Beschikbaarheid in vorm van een antwoordapparaat of vergelijkbaar is niet voldoende. d. Storingsen/benodigde reparaties, waardoor de traplift niet meer gebruikt kan worden, die voor 12:00 uur worden gemeld, dienen dezelfde dag voor 18:00 uur verholpen te worden. In geval van meldingen na 12:00 uur overlegt de opdrachtnemer met de gebruiker over de spoedeisendheid van het verhelpen van de storing. De storing dient uiterlijk voor 12:00 uur van de eerstvolgende dag verholpen te worden. e. Indien de traplift niet ter plekke kan worden gerepareerd, zal inschrijver per direct zorg dragen voor adequate vervanging van te repareren onderdelen gedurende de reparatieperiode. f. Storingsen/benodigde reparaties, die het gebruik van de traplift niet of nauwelijks beperken (bijvoorbeeld loslatende bekleding), dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na storingsmelding te worden verholpen. g. Opdrachtnemer overlegt met gebruiker over de spoedeisendheid van de storing. Van spoed is bijvoorbeeld sprake wanneer de traplift een storing vertoont terwijl de gebruiker gebruik maakt van de traplift

	("vast komt te zitten op de trap"), of wanneer een ander persoon afhankelijk is van gebruiker en deze persoon niet bereikbaar is zonder gebruik van de traplift. Wanneer sprake is van spoed, is opdrachtnemer binnen 2 uur na melding van de storing ter plekke om de storing te verhelpen. h. Een storing wordt als verholpen beschouwd, wanneer de gebruiker weer kan beschikken over een functionerende traplift, die zich in dezelfde staat bevindt als voorafgaand aan het optreden van de storing. i. In alle situaties waarin spoed reparaties niet direct kunnen worden uitgevoerd en er mobiliteitsbeperkende gevolgen ontstaan voor cliënt wordt er door opdrachtnemer melding gedaan aan de gemeente.
18.	Inname trapliften bestaande trapliften en in geval van beëindiging van het gebruik van een traplift a. In opdracht van de gemeente demonteert opdrachtnemer de traplift, zijnde trapliftstoel, rail, zend- en haalbediening boven- en onderaan trap. b. De opdrachtnemer demonteert de traplift binnen 20 werkdagen na opdrachtverstrekking door gemeente. Na demontage vervalt het (in bruikleen verstrekte middel) eigendom terug aan de opdrachtnemer. c. Opdrachtnemer draagt zorg voor het (milieuvriendelijk) afvoeren van de gedemonteerde traplift en bijbehorende goederen. d. Gedemonteerde trapliften die in aanmerking komen voor hergebruik worden door de opdrachtnemer opgeslagen en gereviseerd zodat deze weer voldoen aan de kwaliteitseisen voor mogelijke herplaatsing. e. Opdrachtnemer voert herstelwerkzaamheden uit, die samenhangen met de installatie en demontage van de traplift, zodat de woning in fatsoenlijke staat wordt teruggebracht. Bouwkundige aanpassingen zijn daarvan uitgesloten. Gedemonteerde delen welke gedemonteerd dienen te worden om plaatsing mogelijk te maken, denk hierbij aan bijvoorbeeld een trapleuning, worden bewaard door client en teruggeplaatst na demontage behalve in de gevallen waarin klant de leuning niet heeft bewaard.
19.	Aanvullende wensen klanten a. Indien opdrachtgever een traplift aan de buitenzijde verstrekt heeft en er geen noodzaak bestaat voor een trap aan de spijzijde maar klant een traplift wenselijk vindt aan de spijzijde stelt opdrachtnemer de klant in de gelegenheid om tegen het afgesproken tarief te opteren voor een trap aan de spijzijde waarbij de meerkosten voor rekening van klant zijn en direct aan de klant gefactureerd worden. b. Indien klant specifieke (persoonlijke) wensen (extra's, aanpassingen) heeft buiten het gestelde in het PvE (goedkoop adequaat) dan stelt opdrachtnemer waar mogelijk en uitvoerbaar klant in de gelegenheid om op basis van een duidelijke offerte met prijsstelling tegen betaling van de meerkosten door klant deze

	wensen te realiseren. Eventueel extra onderhoud komt ten laste van de klant. Er wordt altijd melding gemaakt aan opdrachtnemer. c. In bovenstaande gevallen is opdrachtnemer geen partij in de aanvullende afspraken en de gevolgen die daaruit voortvloeien tussen opdrachtnemer en klant.
20.	Communicatie a. Opdrachtnemer fungeert als eerste contactpunt voor de klanten voor het stellen van vragen. Het kan hierbij gaan om vragen over reparaties, levertijd en eventueel andere van belang zijnde vragen. b. U bent minimaal 5 werkdagen per week van 9:00 uur tot 17:00 uur telefonisch bereikbaar voor de klanten voor vragen, klachten en opmerkingen omtrent het geleverde. c. U bent tevens per e-mail en schriftelijk te bereiken. Voor bereikbaarheid bij storingen zie onderdeel 17. d. Tijdens (bouw-)vakanties blijven de afgesproken termijnen voor trapliften van toepassing. e. Opdrachtnemer informeert de gemeente en waar nodig ook de klant, tijdig en proactief over aanpassingen, innovaties en wijzigingen m.b.t. productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken. f. Indien vastgesteld wordt dat er onoordeelkundig gebruik wordt gemaakt van de traplift dient opdrachtnemer dit kenbaar te maken bij de gemeente.
21.	Privacy en gegevensleveringsovereenkomst a. Opdrachtnemer geeft klanten te allen tijde gratis inzage in de bij Opdrachtnemer over de betreffende klant opgeslagen persoonsgegevens en past zo nodig de gegevens aan indien de betreffende gegevens onjuistheden bevatten. b. Opdrachtnemer borgt dat alle uitwisseling van gegevens met Opdrachtgever plaatsvindt via aantoonbaar veilige en gecontroleerde communicatiekanalen. c. Internetfacing informatiesystemen en e-mailverkeer voldoen aantoonbaar en blijvend aan de verplichte open standaarden zoals vastgesteld door het Forum Standaardisatie. d. Opdrachtnemer stuurt actief op naleving van deze standaarden en kan dit aantonen door middel van actuele metingen via Internet.nl, waarbij alle relevante onderdelen zijn ingericht op een optimaal beveiligingsniveau, zonder afbreuk te doen aan de functionaliteit van de dienstverlening. e. Voor de uitwisseling van gevoelige informatie, waaronder maar niet beperkt tot persoonsgegevens, bijzondere persoonsgegevens en medische gegevens, maakt Opdrachtnemer uitsluitend gebruik van een daarvoor geschikte en aantoonbaar beveiligde oplossing die voldoet aan de eisen uit de NTA 7516 of een aantoonbaar gelijkwaardig beveiligingsniveau. f. Het gebruik van reguliere e-mail voor de uitwisseling van deze gegevens is niet toegestaan, tenzij aanvullende

	beveiligingsmaatregelen zijn getroffen die een gelijkwaardig beschermingsniveau waarborgen en vooraf schriftelijk zijn goedgekeurd door Opdrachtgever. g. Opdrachtnemer borgt dat: • verzonden gegevens uitsluitend toegankelijk zijn voor geautoriseerde ontvangers; • gegevens tijdens transport en opslag adequaat zijn versleuteld; • authenticiteit en integriteit van berichten aantoonbaar zijn geborgd; • logging en monitoring beschikbaar zijn voor controle en incidentonderzoek. h. Opdrachtgever behoudt het recht om periodiek toetsing uit te voeren op de gebruikte communicatievoorzieningen en de naleving van deze bepaling.
22.	Informatiebeveiliging Opdrachtnemer verklaart kennis te hebben genomen van de Security Annex Informatiebeveiliging en conformeert zich aan de daarin opgenomen bepalingen. De Security Annex maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst en is leidend bij tegenstrijdigheden met andere contractdocumenten.
D. Uitvoeringsafspraken en eisen	
23.	<i>Facturatie</i> a. Facturen moeten digitaal worden ingediend via iWmo 323. Indien er een invoerings- en implementatieperiode iWmo overeengekomen is moeten facturen tot aan daadwerkelijke invoering digitaal worden ingediend via • Facturen@alkmaar.nl. voor de gemeente Alkmaar • sdfinancieel@dijkenwaard.nl voor de gemeente Dijk en Waard b. Opdrachtnemer dient zijn factuur, tezamen met een specificatie, in nadat de Opdracht is goedgekeurd en geaccepteerd. De factuur dient naast de wettelijke vereisten van: naam, adres, postcode, woonplaats, bank-/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, Btw-nummer en KvK-nummer de volgende gegevens te bevatten: ○ verplichtingenummer welke verstrekt wordt door Opdrachtgever; ○ unit en contactpersoon welke verstrekt wordt door Opdrachtgever; ○ beschrijving van de Opdrachten c.q. Levering; • het totale factuurbedrag in- en exclusief btw. c. Indien de factuur niet alle vereiste gegevens bevat, wordt deze niet in behandeling genomen. Opdrachtnemer verstuurt de factuur uiterlijk op de 15^e dag van de maand die volgt op de maand waarin is geleverd.
24.	a. 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 of per e-mail verzonden aansporing gevolgd door een door de opdrachtgever te

	bepalen redelijke verbeterperiode, een boete van € 250 per werkdag te betalen. b. Voor levertijden geldt aanvullend het volgende: indien Opdrachtnemer in een kwartaal gemiddeld minder dan 95% van de leveringen binnen de afgesproken levertijd realiseert volgt een boete van € 250. Verrekening vindt achteraf per kwartaal door middel van een creditering plaats. Bij structurele overschrijdingen wordt gehandeld conform lid 24 a. c. Situaties van aantoonbare overmacht en omstandigheden buiten de beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer zijn uitgezonderd van beide boetebedingen. d. Het boeteregime laat onverlet dat de opdrachtgever aanvullende maatregelen kan treffen indien sprake is van structurele of ernstige tekortkomingen, zie ook eis 25.
25.	Onvoldoende naleving van eisen Bij onvoldoende naleving van de eisen: - kan exclusiviteit van leveren vervallen en worden meerkosten bij verwijtbare nalatigheid van de Opdrachtnemer verhaald worden bij de Opdrachtnemer; - kan de opdrachtgever de overeenkomst (gedeeltelijk) beëindigen.
26.	Managementinformatie Twee keer per jaar (telkens uiterlijk vier weken na afloop van Q2 dan wel Q4 van het jaar) overlegt de Opdrachtnemer per mail de beveiligde managementinformatie in MS-Excel aan de contractmanager van de gemeente. Daarin neemt de Opdrachtnemer in ieder geval op: - Installatiedatum traplift. - Demontagedatum traplift. - Orderdatum. - Het bedrag aan leveringen en onderhoud. U geeft de bedragen voor het betreffende half jaar gecumuleerd voor het betreffende kalenderjaar en de contractperiode. - Het aantal geleverde producten uitgesplitst naar nieuwe trapliften en gereviseerde trapliften. - Het aantal teruggenomen trapliften. - Eventuele bijzonderheden die zich bij levering hebben voortgedaan (leverings- of kwaliteitsproblemen of problemen ontstaan tijdens installatie. - Het aantal ingediende klachten, de wijze van afhandeling en de geboden oplossing. - De gemiddelde doorlooptijd tussen opdrachtverlening door gemeente en de definitieve oplevering (20 dagen). - De maximale doorlooptijd tussen opdrachtverlening door gemeente en de definitieve oplevering (20 dagen). - De gemiddelde reactietijd bij storingen (2 uur). - De maximale reactietijd bij storingen (2 uur). - Aantal storingen totaal.

	• Gemiddeld aantal storingen per klant. • Aantal uitgevoerde onderhoud. • Een totaaloverzicht van alle trapliften in omloop en hun belangrijkste gegevens (adres, welk type, wanneer geïnstalleerd). De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie wordt in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader vastgesteld.
27.	Overleg U overlegt tweemaal per jaar met Opdrachtgever tijdens een evaluatieoverleg. Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende punten besproken: • Aantal klachten. • Gemiddelde reactietijd op klacht. • Gemiddeld aantal klachten per maand gedeeld door trapliften in omloop in (eerste jaar 3,0%, daaropvolgende jaren 1,5%). • De wijze van afhandelen klachten en eventuele verbeteracties. • Aangeleverde managementinformatie. • Facturatie. • Communicatie Opdrachtnemer - Opdrachtgever - Klant. • Signalering. • Klanttevredenheid(onderzoek). • Werkafspraken. Indien de Opdrachtgever dit nodig acht, wordt de frequentie van overleg verhoogd al naar gelang nodig is om de kwaliteit van dienstverlening op het vastgesteld niveau te verkrijgen.
28.	Klachtenprocedure a. U bent verplicht uw medewerking te verlenen aan een eventuele door opdrachtgever te bepalen (gedeeltelijk) alternatieve werkwijze ten aanzien van Klachten. b. Uitgangspunt bij de klachtenprocedure is: flexibiliteit, oplossingsgericht, gebruiksgemak van de klant. c. Een klacht wordt als volgt gedefinieerd: alle bij de opdrachtnemer aangemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers op het gebied van alle facetten van het verstrekken of het gebruik van de traplift. De gemeente speelt eventuele bij haar aangemelde klachten direct door naar de opdrachtnemer. Onder klachten wordt ook verstaan bejegening en onzorgvuldigheid van de opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen wellicht terechte of wellicht onterechte klachten. d. Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor. e. De aangeklaagde mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt. f. De persoon die de klacht heeft ingediend ontvangt per e-mail, dan wel schriftelijk een terugkoppeling al dan niet vergezeld van de maatregelen welke genomen gaan worden. g. Opdrachtnemer registreert alle Klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen van en de wijze

	waarop, inclusief het tijdsbestek waarbinnen afhandeling van individuele Klachten heeft plaatsgevonden. h. De registratie bestaat uit tenminste de volgende onderdelen: - o Datum rapportage, kwartaalnummer en opsteller/contactpersoon rapportage. - o Klantgegevens. - o Klachtgegevens. - o Datum Klacht en hoe ontvangen (telefonisch/schriftelijk). - o Type Klacht (attitude van personeel, bereikbaarheid, overige dienstverlening). - o Beschrijving van de Klacht. - o Datum en beschrijving afhandeling van de Klacht. - o Openstaande Klachten. - o Afgehandelde Klachten. i. Opdrachtnemer rapporteert aan de Opdrachtgever binnen vier weken na elk kwartaal in het vastgestelde format van opdrachtgever, de registratie van Klachten als bedoeld onder voorgaande. j. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde Klachten. k. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf Werkdagen na ontvangst van de Klacht, neemt de Opdrachtnemer persoonlijk contact op met de indiener van de Klacht. Indien gewenst door de indiener van de Klacht wordt daarna binnen 5 Werkdagen ook een schriftelijk antwoord gegeven. Indien het niet mogelijk is om de Klacht binnen vijf Werkdagen af te handelen, bijvoorbeeld bij hoor en wederhoor of onderzoek, is de behandeltermijn maximaal zes weken. De wijze van afhandeling wordt geregistreerd door de Opdrachtnemer. l. Wanneer er naar het oordeel van de Opdrachtgever sprake is van structurele Klachten kan de Opdrachtgever u opleggen om een SMART verbeterplan op te stellen. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal 2 gegronde Klachten per maand. Indien het aantal gegronde Klachten de genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de Opdrachtnemer op aangeven van de Opdrachtgever binnen veertien dagen een SMART verbeterplan opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal Klachten tot onder genoemde parameter daalt. Dit verbeterplan wordt vervolgens door u geïmplementeerd na goedkeuring door Opdrachtgever. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
29.	Meting klanttevredenheid a. De Inschrijver dient minimaal eenmaal per twee jaar een representatief klanttevredenheidsonderzoek onder de klanten van opdrachtgever te laten uitvoeren door een onafhankelijke externe instantie.

	b. Hierbij dienen in ieder geval de volgende onderwerpen onderzocht te worden: ○ Gebruikersinstructie ○ Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren ○ Kwaliteit onderhoud /reparatie en responstijden na melding schade en/of reparatie ○ Service en dienstverlening in algemene zin ○ Bejegening door personeel van Inschrijver ○ Tevredenheid over de Traplift ○ Tevredenheid over de levertijd van de Traplift. c. De definitieve set van vragen ten behoeve van het klanttevredenheidsonderzoek dient voorafgaand aan het onderzoek ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de Gemeente en de Wmo-raad. d. De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet de Inschrijver binnen twee weken na afronding van het onderzoek aan opdrachtgever toekomen.
--	---