



Programma van Eisen
Bijlage 7 bij Inkoopdocument

Deurautomaten

Referentie: DA-202701-Rogplus

Maassluis-Vlaardingen-Schiedam

Programma van Eisen

1. Eisen aan de organisatie

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

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

15. Social Return On Investment	<p>Rogplus hecht grote waarde aan het creëren van stage-, werkervaringsplaatsen en/of banen voor werkzoekenden, hiervoor is een Bestekbepaling Social Return ontwikkeld. Zie hiervoor Bijlage 4. Het toezicht op de uitvoering van deze regeling vindt plaats door Stroomopwaarts MVS.</p>
16. Onderaannemerschap	<p>Het is in principe toegestaan om onderaannemers in te zetten voor de uitvoering van (delen van) de opdracht. Voor onderaannemers gelden dezelfde kwaliteitseisen als die aan de Opdrachtnemer (hoofdaannemer) worden gesteld.</p> <p>Ook voor in te zetten zelfstandigen zonder personeel gelden deze kwaliteitseisen.</p> <p>De inzet van een onderaannemer dient altijd voorafgaand aan de inzet te worden gemeld aan Rogplus.</p> <p>De tarieven of vergoedingen welke aan onderaannemers worden betaald dienen in verhouding te staan tot de geleverde prestatie en dienen te voldoen aan de AmvB reële prijs Wmo 2015.</p>
17. Sturing	<p>De Opdrachtnemer kent de uitgangspunten en werkwijze van Rogplus wat betreft monitoring en sturing. De Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) worden door de Opdrachtnemer niet alleen als sturingsinstrument van Rogplus gezien, maar de Opdrachtnemer onderschrijft ook het belang van deze KPI's.</p>
18. Contactgegevens	<p>Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt/contactpersoon voor casus overstijgende zaken in het contact met Rogplus ten tijde van de uitvoering van de Opdracht.</p> <p>Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer.</p>
19. Bereikbaarheid	<p>Opdrachtnemer is telefonisch en digitaal bereikbaar op werkdagen gedurende kantoor tijden. Buiten kantoor uren is een noodnummer voor het melden van urgente storingen beschikbaar.</p>

2. Eisen aan in te zetten producten

Eis	Omschrijving
20. Algemeen	<p>De in te zetten voorzieningen hebben een CE-keurmerk, voldoen aan de geldende machinerichtlijn en de geldende wet- en regelgeving.</p>
21. Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl)	<p>Alle geplaatste voorzieningen voldoen aan het Bbl.</p> <p>Indien door de plaatsing van een deurautomaat niet (meer) kan worden voldaan aan het Bbl, dan mag de deurautomaat niet geplaatst worden. Wanneer plaatsing in strijd is met het Bbl verwacht opdrachtgever een schriftelijke toelichting waarom plaatsing in strijd is met het Bbl.</p>

22. Technische levensduur	De deurautomaten hebben een minimale technische levensduur van 1.000.000 open- en sluitbewegingen.
23. Toepasbaarheid	De voorziening moet toepasbaar zijn en functioneren in de specifieke situatie van de Wmo-cliënt. De Opdrachtnemer dient bij het plaatsen van voorzieningen en het realiseren van aanpassingen rekening te houden met het Bbl. Tevens moet de voorziening voldoen aan het functionele programma van eisen, zoals opgesteld door de Opdrachtgever
24. Types	Rogplus beschrijft de standaardproducten in bijlage 6; Rogplus gaat uit van een elleboogdrukknop als standaard impulsgever; De impulsgevers geven geen contactgeluid bij montage op een muur; Het ontwerp en de constructie van de deurautomaten is zodanig dat het gebruik eenvoudig is, conform gangbare en vergelijkbare deurautomaten.
25. Veiligheid	De deurautomaat heeft een beveiliging tegen klemgevaar; De deur blijft bij tijdelijke stroomuitval functioneren, zodat geen gevaarlijke situatie ontstaat. Handmatige openen en sluiten van de deur blijft mogelijk; Indien er een (stroom)storing optreedt, dient de deurautomaat dicht te vallen indien deze is aangesloten op een BMI. Elektrische aansluiting voldoet aan de NEN-1010 normen.
26. Gebruikseisen	De indicaties en markeringen op de deurautomaat moeten eenduidig zijn en door de gebruiker als logisch worden ervaren; In bedrijf is de deurautomaat geluidsarm; De deurautomaat heeft een rustig en schokvrij verloop; De deurautomaat dient demontabel te zijn, waarbij montagepunten eenvoudig te herstellen zijn; Bediening van de deurautomaat dient mogelijk te zijn door visueel gehandicapten.

3. Administratieve eisen

Eis	Omschrijving
27. Offerte en generale machtiging	Een offerte of kostencalculatie dient te worden uitgebracht binnen 10 werkdagen na aanvraag. Indien geen bijzonderheden zijn te melden, en er conform de vastgestelde prijslijst kan worden gewerkt, valt deze onder de generale machtiging en heeft de kostencalculatie de vorm van een orderbevestiging. Zodra wordt afgeweken van de prijslijst, moet door opdrachtnemer vooraf offerte worden uitgebracht en valt deze niet onder de generale machtiging.

28.	Opdracht en levertijd
<p>Aanbieder dient er zorg voor te dragen dat een cliënt binnen 2 werkdagen na opdracht wordt benaderd voor een (inmeet-)afspraak.</p>	
<p>De levertijd van de oplossing bedraagt maximaal 25 werkdagen na opdracht. Deze doorlooptijd geldt bij toepassing van de generale machtiging. Indien de Generale machtiging niet kan worden toegepast, dan wordt deze termijn verlengd met maximaal 10 werkdagen zoals genoemd in eis Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.. De tijd tussen het uitbrengen van de offerte en het akkoord van Rogplus op de offerte wordt niet meegenomen in de levertijd. De levertijd wordt gemeten van het moment van opdracht tot het gebruiksklaar opleveren aan de eindgebruiker.</p>	
29.	Persoonsgebonden Budget (pgb)
<p>Opdrachtnemer biedt cliënten desgewenst de mogelijkheid om deurautomaten via een pgb aan te schaffen tegen hetzelfde tarief wat voor opdrachtgever geldt.</p>	
30.	Bedrijfsadministratie
<p>De aanbieder beschikt over een gedegen bedrijfsadministratie die strekt tot de tijdige levering van gegevens aan Rogplus binnen de door Rogplus aangegeven termijn. Hieronder wordt ook begrepen het berichtenverkeer zoals gedefinieerd in de te ontwikkelen landelijke standaard iWmo-hulpmiddelen. (zie ook eis 31)</p>	
31.	iWmo Hulpmiddelen
<p>Zodra de i-standaard voor Wmo-hulpmiddelen is geïmplementeerd zal Rogplus deze standaard in gebruik nemen. Het is de verwachting dat deze standaard gedurende de looptijd van deze overeenkomst definitief vastgesteld zal worden.</p>	
<p>Zolang deze standaard nog niet is geïmplementeerd, wordt gebruik gemaakt van individuele (elektronische) facturen per cliënt per leverings-, reparatie- of demontageopdracht, en verzamelacturen per jaar voor preventief onderhoud.</p>	
32.	Managementinformatie
<p>Tenminste eenmaal per kwartaal, binnen 3 weken na het aflopen van het kwartaal, levert Opdrachtnemer een managementrapportage aan waarin tenminste de volgende zaken staan vermeld (per maand, uitgesplitst per gemeente):</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aantal en omzet nieuwleveringen, 2. Aantal en omzet herverstrekkingen, 3. Aantal uitgevoerde servicecalls, uitgesplitst naar onderhoud en reparaties 4. Aantal ophaal-/ demontageopdrachten. 5. Aantal klachten 6. Levertijden generale machtiging en offertes 	

4. Eisen aan de servicedienstverlening

Eis	Omschrijving
33.	Algemeen
<p>Behoudens het huishoudelijk reinigen van de buitenzijde van de deurautomaat is onderhoud voor en door gebruiker niet van toepassing.</p>	
34.	Preventief onderhoud

	Leverancier verzorgt periodiek de inspectie en preventieve onderhoudsbeurt van de deurautomaat gedurende de gehele gebruikperiode. De leverancier is vrij het onderhoudsinterval zelf te bepalen, het onderhoudsinterval dient zodanig te zijn dat het functioneren en veiligheid van de deurautomaten gewaarborgd is. De minimale interval is 9 maanden, maximaal 15 maanden.
35. Afspraakbevestiging	Het plannen van de afspraak voor het uitvoeren van preventief onderhoud vindt minimaal 1 week van tevoren plaats in overleg met gebruiker of diens vertegenwoordiger.
36. Correctief onderhoud	Leverancier verzorgt gedurende de gehele gebruikperiode, na storingsmelding, het correctieve onderhoud aan de deurautomaat.
37. All-in onderhoud	<p>Rogplus gaat uit van een all-in onderhoudscontract voor de volledige installatieduur van de deurautomaat. Onder een All-in contract wordt verstaan alle personele, materiele en logistieke kosten welke door normaal gebruik en normale slijtage worden gemaakt. Deze kosten kunnen niet bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht maar worden geacht te zijn verrekend in het tarief servicedienstverlening.</p> <p>Buiten het all-in contract kunnen alleen kosten worden doorberekend voor spoedeisende storingen en reparaties buiten normale werkuren. Normale werkuren zijn werkdagen tussen 8:00 uur en 18:00 uur. Spoedeisend betekent dat een eventuele storingsopvolging niet kan wachten tot de volgende werkdag.</p>
38. Reparatieplafond	<p>Reparaties kunnen zonder voorafgaande toestemming van Rogplus meteen worden uitgevoerd op voorwaarde dat de totale kosten per kalenderjaar lager zijn dan € 1.000 inclusief BTW. Bij (dreigende) overschrijding van dit plafond is voorafgaande toestemming door Rogplus op de voorgestelde reparatie vereist.</p> <p>Wanneer het plafond wordt overschreden, maar de reparatie is noodzakelijk, acuut en onvermijdelijk, dan dient leverancier per direct de contractbeheerder of relatiebeheerder van Rogplus op de hoogte te stellen. Niet melden kan leiden tot het niet betaalbaar stellen van de factuur.</p>
39. Samenloop onderhoud	Indien correctief onderhoud wordt uitgevoerd en het laatste periodieke onderhoud is meer dan 9 maanden geleden uitgevoerd, dan mag het correctief onderhoud worden samengevoegd met het preventief onderhoud.

5. Eisen aan demontage en hergebruik.

Eis	Omschrijving
40. Algemeen	Een demontageopdracht wordt verstrekt door Rogplus.
41. Uitstaand bestand	Ook de deurautomaten van het uitstaand bestand (geïnstalleerd op basis van opdrachten vóór 1 januari 2027) vallen onder de demontageregeling.

	Verwijderen en afvoeren door Opdrachtnemer geschiedt dan tegen een vast bedrag.
42. Termijn	Veelal zal een deurautomaat gedemonteerd worden wanneer de gebruiker(s) zijn overleden. Rogplus zal zo mogelijk de contactgegevens van de nabestaande(n) meesturen met de demontageopdracht. Demontage dient te gebeuren binnen 5 werkdagen. Hiervan kan alleen worden afgeweken indien de nabestaanden dit verzoeken en hier toestemming voor geven.
43. Herstel van schroefgaten	Achterblijvende schroefgaten en andere montagepunten dienen te worden gevuld met een adequaat vulmiddel. Het is niet noodzakelijk dat de gevulde gaten worden geschilderd.
44. Bezemschoon	Na afloop van de demontagewerkzaamheden dient de werkplek bezemschoon te worden opgeleverd.
45. Demontage, depot en herplaatsing	Na demontage wordt de deurautomaat gereviseerd en opgeslagen in een depot zodat deze op een later moment kan worden herplaatst. Herplaatsing vanuit depot is voorliggend op verstrekking van een nieuwe deurautomaat.
46. Afvoer materialen	Wanneer een deurautomaat onherstelbaar defect is en deze dient te worden afgevoerd ontvangt opdrachtgever een gedetailleerd afkeurrapport van een deurautomaat. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van de deurautomaat en overige materialen

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