

Bijlage 02 Begripsbepalingen

Als de definitie in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als de definitie in meervoud is gegeven, wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen. Deze begripsbepaling is van toepassing op alle aanbestedingsdocumenten:

Aanpassingen

Aanpassingen zijn te onderscheiden in twee typen:

Aanpassingen opdrachtnemer: speciaal door de opdrachtnemer uit te voeren aanpassingen aan de traplift binnen de eisen die hieraan door wet- en regelgeving worden gesteld.

Op maat gemaakte persoonsgebonden/individuele aanpassingen: specifiek voor de gebruiker vervaardigd in relatie met zijn specifieke fysieke kenmerken, waarvoor fabrieksopties en aanpassingen opdrachtnemer voor de gebruiker geen oplossing bieden.

Accessoires

Op de traplift aan te brengen of toe te voegen elementen die een functionele bijdrage bieden voor de gebruiker gelet op diens fysieke kenmerken, beperkingen en mate van zelfredzaamheid.

Afvoeren

Het door opdrachtnemer na demonteren zorgdragen dat de traplift een nieuwe bestemming krijgt dan wel milieuvriendelijk wordt verwerkt. Het eigendom van de traplift gaat na demonteren en afvoeren over op opdrachtnemer.

All-in categorieprijs koop

De all-in categorieprijs koop is de door opdrachtgever aan opdrachtnemer éénmalig verschuldigde vaste all-in koopvergoeding per categorie waartoe de passende traplift -of de tot het moment van beëindiging van de dienstverleningsopdracht ter vervanging in te zetten passende trapliften- behoren. Hierbij is de voorwaarde dat de gebruiker de passende traplift ook compleet inclusief alle onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen heeft ontvangen en kan gebruiken. De all-in categorieprijs koop is vast, ongeacht:

- Welk traplift het binnen de categorie betreft dus met inbegrip van alle op de markt verkrijgbare trapliften welke tot de betreffende categorie behoren ongeacht plaatsing aan de muur of spijlzijde;
- Hoe vaak de traplift gedurende de looptijd van de dienstverleningsopdracht wordt vervangen door andere passende trapliften binnen de categorie;
- Welke onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na-)aanpassingen op de traplift/de vervangende trapliften zijn aangebracht of door opdrachtnemer zijn aan te brengen; - Welke daarbij te verlenen diensten, werkzaamheden en activiteiten door opdrachtnemer zijn uit te voeren waaronder tevens bouwkundige werkzaamheden van niet constructieve aard.

De all-in categorieprijs koop is dus all-in en dus inclusief onder andere de kosten voor:

- Al hetgeen is omschreven in deze overeenkomst (onder andere niet limitatief inmeten en passen, levering, plaatsen en installeren, klachtenafhandeling, communicatie en samenwerking, aanpassingen vervanging en inname, maatschappelijk verantwoord ondernemen, rapportage en inzicht, kwaliteit en verantwoording);
- Garantie;
- Alle gedurende de looptijd van de overeenkomst door opdrachtnemer op de traplift aan te brengen en later aan te brengen onderdelen, opties, accessoires en aanpassingen (het is opdrachtnemer niet toegestaan de haar ter beschikking staande onderdelen, opties, accessoires en aanpassingen te beperken). Onder aanpassingen vallen tevens op maat gemaakte persoonsgebonden/individuele aanpassingen waarvoor (fabrieks-)opties en aanpassingen opdrachtnemer voor de gebruiker geen oplossing bieden;
- Niet limitatief alle daarbij door opdrachtnemer te verlenen diensten, reis- en verblijfskosten en te verrichten werkzaamheden en activiteiten.

Opdrachtnemer kan dus na opdracht en eerste levering binnen de categorie, los van de verschuldigde maandelijkse all-in categorieprijs servicedienstverlening, geen aanvullende kosten in rekening brengen anders dan de éénmalig verschuldigde all-in categorieprijs koop.

All-in categorieprijs servicedienstverlening

De all-in categorieprijs servicedienstverlening is de door opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigde vaste all-in servicedienstverleningsvergoeding per passende traplift per maand -of de tot het moment van beëindiging van de dienstverleningsopdracht ter vervanging in te zetten passende trapliften- behoren. De all-in categorieprijs servicedienstverlening wordt in rekening gebracht in maandelijkse termijnen voor het door opdrachtnemer aantoonbaar uitvoeren van servicedienstverlening als omschreven in deze overeenkomst, vastgesteld per categorie waartoe de traplift behoort. De vaste all-in categorieprijs is vast, ongeacht:

- Welk traplift het binnen de categorie betreft dus met inbegrip van alle op de markt verkrijgbare trapliften welke tot de betreffende categorie behoren ongeacht plaatsing aan de muur of spijlzijde;
- Hoe vaak de traplift gedurende de looptijd van de omruilgarantie wordt vervangen door andere passende trapliften binnen de categorie;
- Welke onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na-)aanpassingen op de traplift/de vervangende trapliften zijn aangebracht of door opdrachtnemer zijn aan te brengen; - Welke daarbij te verlenen diensten, werkzaamheden en activiteiten door opdrachtnemer zijn uit te voeren waaronder tevens bouwkundige werkzaamheden van niet constructieve aard.

De all-in categorieprijs servicedienstverlening is dus all-in en dus onder andere inclusief de kosten voor:

- Passend onderhoud gedurende de gehele periode dat de traplift uitstaat;
- Garantie voor gebruikers en indien van toepassing alle daarvoor benodigde werkzaamheden waaronder inmeten en passen, leveren en installeren van een vervangende traplift en/of (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen (het is opdrachtnemer niet toegestaan de haar ter beschikking staande onderdelen, (fabrieks)opties, accessoires en aanpassingen te beperken). Onder (na-)aanpassingen vallen tevens op maat gemaakte aanpassingen waarvoor (fabrieks-)opties en aanpassingen opdrachtnemer voor de gebruiker geen oplossing bieden;
- Storingsdienst 24-uur per dag, 7 dagen per week rechtstreeks bereikbaar voor de gebruiker;
- Op een door opdrachtgever nader te bepalen datum demonteren, verwijderen en in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen milieuvriendelijk afvoeren van de traplift;
- Alle specifieke taken en verplichtingen aangaande servicedienstverlening zoals omschreven in deze raamovereenkomst, waaronder deze uitvoeringsvoorwaarden en waaronder (onder andere niet limitatief) klachtenafhandeling, communicatie en samenwerking, maatschappelijk verantwoord ondernemen, rapportage en inzicht, kwaliteit en verantwoording;
- Alle door opdrachtnemer uit te voeren verplichte keuringen en inspecties;

Niet limitatief alle door opdrachtnemer daarbij te verlenen diensten, reis en verblijfskosten en te verrichten werkzaamheden en activiteiten.

Opdrachtnemer kan dus na eerste levering binnen de categorie geen aanvullende kosten in rekening brengen anders dan de verschuldigde all-in categorieprijs servicedienstverlening. Opdrachtgever hanteert een all-in categorieprijs servicedienstverlening vanaf het 3^e jaar tot en met 14 jaar na installatie bij de gebruiker en een all-in categorieprijs servicedienstverlening vanaf 15 jaar na installatie bij de gebruiker.

AVG

Algemene Verordening Gegevensbescherming, inclusief de bijbehorende Uitvoeringswet, zoals van kracht in Nederland sinds 25 mei 2018.

Bouwkundige aanpassingen van constructieve aard

Werkzaamheden aan de constructie van het huis zoals het wegbreken van volledige muren of vloeren. Bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard worden in opdracht van opdrachtgever uitgevoerd en zijn niet inbegrepen in de all-in categorieprijs koop of de all-in categorieprijs servicedienstverlening.

Bouwkundige aanpassingen van niet-constructieve aard

Bouwkundige werkzaamheden zoals — niet limitatief — de voor kosten en onder regie en verantwoordelijkheid van opdrachtnemer aanleggen (door een erkend installateur) of het verplaatsen

van eenvoudige elektra en cv-aansluitingen, aanpassen van de meterkastdeur, het plaatsen van een extra groep in de meterkast, kleine breekwerkzaamheden in niet dragende muren en vloeren en het plaatsen of verplaatsen van trapleuningen. Deze werkzaamheden zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen als opgenomen in raamovereenkomst en worden door of in opdracht van en onder verantwoordelijkheid en risico van opdrachtnemer uitgevoerd. Enige uitzondering op bovenstaande zijn bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard aan de dragende constructie van het huis.

Calamiteit

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis met betrekking tot de kwaliteit van de traplift en/of servicedienstverlening en die tot een fysiek ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een gebruiker of medegebruikers van de trap heeft geleid.

Categorie

De indeling van de trapliften naar categorieën gerelateerd aan het aantal en de vorm van de bocht. Een categorie betreft zowel trapliften die aan de muur als aan de spilzijde worden geplaatst.

Cliënt

De direct betrokkene of diens vertegenwoordiger (van de instelling) voor wie Opdrachtnemer een opdracht tot levering en dienstverlening heeft ontvangen en die gebruik maakt of zal maken van de traplift.

Contractmanagement

Contractmanagement is het sturen op en bewaken van de gemaakte afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit gebeurt op drie niveaus:

- **Operationeel:** dagelijkse uitvoering en oplossen van praktische zaken.
- **Tactisch:** monitoring van prestaties, bespreken van knelpunten en doorvoeren van verbeteringen.
- **Strategisch:** sturing op lange termijn doelen, samenwerking, contractevaluatie en besluiten over voortzetting of beëindiging.

Datalek

Elke inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot ongeoorloofde toegang, verlies, wijziging of verwerking van persoonsgegevens.

Demonteren

Het in opdracht van opdrachtgever uitvoeren van demontage, verwijderen en innemen van de traplift uit de woning, het uitvoeren van herstelwerkzaamheden zoals het veilig afdoppen van elektrische leidingen

en/of het opvullen van bevestigingsgaten en het terugplaatsen van de (originele) trapleuning (indien beschikbaar) op de originele positie.

Dienstverlening

De door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten diensten en prestaties op het gebied van Wmo trapliften zoals beschreven in het Programma van Eisen en de aanbestedingsstukken.

Ernstige fout

Onrechtmatig handelen of nalaten dat wijst op kwade opzet of verwijtbare nalatigheid van een zekere ernst, met mogelijke juridische of financiële gevolgen, waaronder schending van privacyregels.

Escalatiemodel

Een model dat beschrijft hoe een conflict zich kan ontwikkelen en welke interventies nodig zijn om verdere escalatie te voorkomen, zoals opgenomen in bijlage XXX.

Extra accessoires

Accessoires die niet als noodzakelijk zijn beoordeeld en niet binnen het all-in tarief vallen, maar door de cliënt zelf worden aangeschaft.

Fabrieksopties

Accessoires, onderdelen en modulaire aanpassingen die behoren tot het leveringsprogramma van de producent van de betreffende traplift en welke op de betreffende traplift zijn toe te passen.

Facturering

De wijze waarop Opdrachtnemer de geleverde leveringen en dienstverlening bij Opdrachtgever in rekening brengt.

Gebruiker

De persoon voor wie opdrachtnemer een opdracht tot levering en servicedienstverlening heeft ontvangen en welke gebruik maakt/zal maken van een te plaatsen/geplaatste traplift.

Gebruikersovereenkomst

De door Opdrachtgever voorgeschreven overeenkomst tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en cliënt over gebruik, rechten, plichten, privacy en serviceverlening.

Gebruikersinstructie

Mondelinge en schriftelijke instructie over veilig, doelmatig en correct gebruik van de traplift.

Generale machtiging

De machtiging van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om zonder voorafgaande offerte, voor eigen risico, trapliften te selecteren, leveren en onderhouden binnen de overeengekomen voorwaarden.

Goedkoopst adequate oplossing

De oplossing (in dit geval de traplift) die volledig voldoet aan de functionele eisen, kwaliteitsnormen en individuele ondersteuningsbehoefte van de cliënt, tegen de laagst mogelijke kosten. Hierbij geldt dat de oplossing niet méér biedt dan noodzakelijk is, maar wél voldoende is om het beoogde resultaat – veilig en zelfstandig gebruik van de trap – te bereiken.

- Adequaaf betekent dat de traplift passend, veilig, doelmatig en duurzaam is voor de specifieke situatie van de cliënt, en voldoet aan alle relevante wettelijke en technische eisen.
- Goedkoopst betekent dat, wanneer meerdere adequate alternatieven beschikbaar zijn, de *minste kostbare* variant wordt gekozen.

Heavy duty

Een trapliftvariant met verhoogde draagcapaciteit en/of aangepaste stoelafmetingen voor gebruikers waarbij een standaard traplift aantoonbaar niet passend of niet veilig is. De uitvoering en belastbaarheid zijn conform de specificaties van de producent.

Hergebruik / Herverstreking

Het opnieuw inzetten van trapliften of onderdelen daarvan, mits voldaan wordt aan de gestelde eisen.

Incident

Een niet-beoogde, onverwachte en ongewenste gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de traplift of de dienstverlening en die heeft geleid of had kunnen leiden tot materiële schade.

Indexering

De jaarlijkse aanpassing van tarieven conform de in de Raamovereenkomst vastgelegde methodiek op basis van CBS-dienstenprijzen; prijsindex (2021 = 100).

Indicatiestelling

Het proces van Opdrachtgever waarbij wordt beoordeeld of een cliënt in aanmerking komt voor een Wmo-traplift.

Inschrijving

Het geheel van de aanbieding door Opdrachtnemer bestaande uit alle gevraagde informatie zoals omschreven in de Offerteaanvraag.

Intake

Het fysieke bij de gebruiker thuis uit te voeren proces van inmeten van de trapsituatie en omgeving ten behoeve van de plaatsing van de traplift en de daarbij behorende passing waarin rekening wordt gehouden met de fysieke kenmerken van de gebruiker en de mogelijkheden en beperkingen van de gebruiker om te kunnen bepalen welk (type) traplift of welke trapliftconfiguratie passend is voor de gebruiker.

Keuringen

Alle volgens vigerende wet- en regelgeving en in normen en richtlijnen voorgeschreven keuringen, periodieke onderzoeken, controle en testwerkzaamheden welke niet per definitie uitgevoerd dienen te worden door een derde partij anders dan contractant.

Klacht

Elke uiting van ontevredenheid over de uitvoering van de dienstverlening door Opdrachtnemer of een ingeschakelde derde, met uitzondering van een enkele storingsmelding.

Klanttevredenheidsonderzoek

Een structurele meting van ervaringen en tevredenheid van cliënten.

KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren)

Meetbare prestatie-indicatoren die inzicht geven in de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening en bepalen of contractuele afspraken worden nageleefd.

Levertijd

De periode tussen opdrachtverstrekking en feitelijke levering van de traplift.

Managementinformatie

Periodiek door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te verstrekken informatie over prestaties, volumes, kwaliteit, kosten, KPI's en signalen.

Medewerker(s)

Iedere natuurlijke persoon die op basis van een overeenkomst werkzaamheden verricht voor Opdrachtnemer, waaronder personeel, externen, uitzendkrachten en stagiaires.

Normaliseren

Normaliseren houdt in dat naar algemeen aanvaarde maatschappelijke opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht dat een cliënt zaken zelf regelt, leert regelen en/of gaat regelen.

Offerte

De aanbieding van Opdrachtnemer zoals ingediend in het kader van de aanbestedingsprocedure.

Offerteaanvraag

Het document waarin Opdrachtgever de informatie heeft opgenomen die nodig is voor het uitbrengen van een aanbieding.

Omruilgarantie

De verplichting en garantie van opdrachtnemer om na opdracht daartoe van opdrachtgever voor de all-in categorieprijs servicedienstverlening, door uitvoering van passend onderhoud en waar nodig het aanpassen of vervangen van de traplift of daarop aan te brengen (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen, de gebruiker in staat te stellen veilig en functioneel gebruik te maken en te kunnen blijven maken van een passende traplift inclusief de daarvoor noodzakelijke (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen. En daarbij zorgdraagt dat de traplift zowel technisch als functioneel in uitstekende staat verkeert en passend blijft.

Tevens de garantie dat opdrachtnemer gedurende 15 jaar na opdracht tot levering, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen na aflevering de geleverde niet passende traplift (te bepalen door opdrachtgever) en/of de op de traplift aan te brengen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen, omruilt voor een passende traplift of de traplift aanpast/voorziet van nieuwe onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen, zodat de traplift als best passend is aan te merken.

Oneigenlijk gebruik

Het gebruik van een middel door of namens de cliënt dat afwijkt van het normaal en zorgvuldig gebruik, waardoor schade ontstaat of kan ontstaan. Van oneigenlijk gebruik is sprake indien, na vaststelling door Opdrachtgever, blijkt dat schademeldingen het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of niet-passend gebruik van de traplift.

Onderhoudsverplichting

De verplichting om gedurende de gebruiksperiode zorg te dragen voor passend onderhoud van de traplift.

Opdrachtgever

De gezamenlijke of individuele gemeenten die partij zijn bij de Raamovereenkomst.

(Passende) traplift

De kwalitatief hoogwaardige, veilige en doelmatige traplift welke volledig is afgestemd op de cliënt, inclusief alle onderdelen, opties, accessoires en aanpassingen.

(Passend) onderhoud

Het 24/7 uitvoeren van preventief en correctief onderhoud gedurende de gebruiksperiode van de traplift, inclusief keuringen, updates en begeleiding.

Partij / Partijen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer, afzonderlijk dan wel gezamenlijk.

Portal

Het digitale systeem waarin opdrachtgever en cliënt inzicht hebben in relevante informatie.

Programma van Eisen

Het document waarin de eisen zijn vastgelegd waaraan de dienstverlening en de trapliften moeten voldoen.

Proportioneel

Afgestemd op wat daadwerkelijk nodig is, niet meer en niet minder.

Raamovereenkomst

De overeenkomst waarin de voorwaarden zijn vastgelegd voor levering en dienstverlening van Wmo-trapliften.

Reactietijd

De tijd waarbinnen Opdrachtnemer na een melding ter plaatse is.

Reële levertijd

De marktconforme en haalbare levertijd die met de cliënt is overeengekomen en schriftelijk is bevestigd.

Spoed

Van spoed is sprake wanneer de traplift geheel of gedeeltelijk buiten werking is, of zodanig functioneert dat de gebruiker de woning niet zelfstandig of veilig kan betreden of verlaten. Ook is sprake van spoed wanneer een storing of defect een direct risico vormt voor de veiligheid of gezondheid van de gebruiker, waarbij de gebruiker aantoonbaar afhankelijk is van de traplift voor essentiële verplaatsingen.

Van **geen spoed** is sprake als de traplift nog veilig functioneert en de melding geen directe invloed heeft op de zelfstandige en veilige verplaatsing van de gebruiker. Hieronder vallen onder meer meldingen met betrekking tot regulier onderhoud, comfort- of esthetische aspecten, lichte gebruiksbeperkingen, of gebruikers gerelateerde oorzaken, en ook situaties waarin alternatieve voorzieningen beschikbaar zijn en gebruikt kunnen worden.

Storingsmelding

Een melding van een defect of verminderde werking van de traplift.

Technische levensduur

De minimale periode waarin de traplift veilig en doelmatig inzetbaar is.

Terechte storing

Een terechte storing is een technisch mankement of defect waardoor de traplift niet meer naar behoren functioneert of onveilig is bij normaal gebruik.

Verlengingsoptie

Het recht van Opdrachtgever om de Raamovereenkomst eenzijdig te verlengen onder de vastgelegde voorwaarden.

Voorwerp van de overeenkomst

De levering van Wmo-trapliften en bijbehorende dienstverlening zoals beschreven in het Programma van Eisen.

Werkdagen

Alle dagen met uitzondering van zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen.