

Bijlage A

Programma van Eisen – inkoop van automatische deuropeners

A. Algemeen

Nummer	Eis
1	De gemeenten hebben geen afnameverplichting. Aan de in de inschrijvingsleidraad genoemde bedragen en aantallen kan de opdrachtnemer geen rechten ontleen.
2	De opdrachtnemer levert, plaatst, sluit aan, onderhoudt, repareert, vervangt en verwijdt automatische deuropeners ten behoeve van Wmo-cliënten.
3	Opdrachtnemer start de dienstverlening uiterlijk op de overeengekomen startdatum.
4.	Opdrachtnemer neemt bij aanvang van de overeenkomst het onderhoud van de al bij Wmo-cliënten aanwezige automatische deuropeners over van de huidige leverancier, ongeacht merk en type. Voor deze deuropeners gelden dezelfde onderhoudseisen als voor de door opdrachtnemer nieuw geleverde automatische deuropeners.
5	Binnen twee weken na gunning levert opdrachtnemer een implementatieplan aan. In dit plan beschrijft de opdrachtnemer tenminste de wijze waarop de dienstverlening geïmplementeerd en de werkafspraken, processen, communicatie en de rapportage wordt ingericht. Het implementatieplan wordt besproken en afgestemd tijdens het startoverleg met opdrachtgever. Het startoverleg vindt plaats een week na gunning.
6	Opdrachtnemer wijst één vast aanspreekpunt en één vervangend aanspreekpunt aan voor opdrachtgever.
7	Opdrachtnemer voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit onder inwoners bij wie in het betreffende jaar een automatische deuropener is geleverd en geplaatst. De resultaten worden jaarlijks aan opdrachtgever gerapporteerd en besproken in het contractgesprek.
8	Opdrachtnemer biedt vier keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) per e-mail managementinformatie aan opdrachtgever. De managementinformatie bevat in ieder geval inzicht in de ontvangen en afgeronde opdrachten, doorlooptijden, geplaatste voorzieningen, storingsen, klachten, hergebruik en eventuele bijzonderheden.
9	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever direct wanneer ontwikkelingen of omstandigheden de continuïteit van de levering, plaatsing, het onderhoud of de storingsdienst kunnen beïnvloeden.
10	Bij afloop van het contract levert opdrachtnemer een overzicht aan van de automatische deuropeners in onderhoud zodat deze overgedragen kunnen worden aan de nieuw te contracteren partij.

B. Bereikbaarheid en klachten

Nummer	Eis
11	Opdrachtnemer is voor inwoners en opdrachtgever het eerste contactpunt voor vragen over de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar en daarnaast bereikbaar per e-mail of via een contactformulier op de website. Op berichten per e-mail of contactformulier wordt binnen één werkdag gereageerd.
12	Inwoners worden tijdens de genoemde openingstijden persoonlijk te woord gestaan. Opdrachtnemer maakt geen gebruik van voicemail. Een telefonisch keuzemenu bevat maximaal één keuze- en/of doorschakelmoment.
13	Inwoners worden te woord gestaan door een medewerker die voldoende deskundig is om de vraag te beantwoorden en beschikt over de voor de dienstverlening relevante informatie over de situatie van de inwoner en eerder gemaakte afspraken.
14	Voor noodgevallen is sprake van 24-uurs bereikbaarheid tegen lokaal tarief 7 dagen in de week, inclusief feestdagen.
15	Opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over een klachtenregeling en klachtenregistratie. Klachten worden binnen 14 kalenderdagen schriftelijk afgehandeld. Klachten worden aan de betreffende gemeente gerapporteerd in de kwartaalrapportages.
16	Opdrachtnemer registreert andere meldingen niet zijnde officiële klachten ook. Deze worden aan de betreffende gemeente gerapporteerd in de kwartaalrapportages.
17	Wanneer de communicatie met de inwoner tot problemen leidt of wanneer opdrachtnemer bijzonderheden signaleert die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Wmo-voorziening, neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever.

C. Opdrachtproces

Nummer	Eis
18	Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit op basis van het door de Wmo-consulent verstrekte Programma van Eisen (PvE) voor de individuele situatie van de cliënt en, indien van toepassing, op basis van de generale machtiging zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.
19	Na ontvangst van het PvE bevestigt opdrachtnemer de ontvangst digitaal binnen één werkdag.
20	Vóór plaatsing wordt een technische opname uitgevoerd bij de inwoner. Hierbij beoordeelt opdrachtnemer in ieder geval de deur, het kozijn, het hang- en sluitwerk, de beschikbare elektrische aansluiting, de benodigde bediening en de veilige en technisch verantwoorde plaatsing van de elektrische deuropener.

D. Procedure generale machtiging

Nummer	Eis
21	Na de technische opname meet opdrachtnemer de automatische deuropener, de benodigde impulsgevers en eventuele overige noodzakelijke onderdelen in en neemt deze in werkvoorbereiding. Opdrachtnemer beoordeelt of de gevraagde voorziening overeenkomstig het door de gemeente opgestelde PvE en binnen de overeengekomen prijstabel zoals opgenomen in de overeenkomst kan worden geleverd en geplaatst.
22	Als de benodigde automatische deuropener niet valt binnen de categorieën en bijbehorende prijzen zoals opgenomen in de overeengekomen prijstabel, is de generale machtiging niet van toepassing. Opdrachtnemer stelt in dat geval een gespecificeerde offerte op voor de automatische deuropener die naar aanleiding van de technische opname noodzakelijk is. In de offerte wordt ten minste opgenomen welke automatische deuropener wordt voorgesteld, waarom deze noodzakelijk is en welke prijs hiervoor in rekening wordt gebracht.
23	De offerte dient uiterlijk binnen twee werkdagen nadat opdrachtnemer de situatie bij de cliënt heeft beoordeeld door opdrachtgever te zijn ontvangen. Opdrachtgever beoordeelt de offerte en geeft binnen twee werkdagen na ontvangst van de offerte aan of met de voorgestelde voorziening en de bijbehorende prijs wordt ingestemd. Opdrachtnemer gaat pas na schriftelijk akkoord van opdrachtgever over tot levering en plaatsing van de automatische deuropener.

E. Levering en plaatsing

Nummer	Eis
24	De automatische deuropener wordt volledig gebruiksklaar geleverd.
25	De opdrachtnemer verzorgt: • levering; • montage; • elektrische aansluiting; • afstelling; • testen van de volledige installatie en de veiligheidsfuncties; • bruikleenovereenkomst met de cliënt; • instructie aan cliënt.
26	De totale levertijd van een automatische deuropener is 25 werkdagen na opdracht van de opdrachtgever. Als de deuropener niet valt binnen de categorieën en bijbehorende prijzen zoals opgenomen in de overeengekomen prijstabel, dan vermeldt opdrachtnemer de termijn van plaatsing in de offerte.
27	Na uitvoering van de werkzaamheden laat opdrachtnemer de woning of de algemene ruimte waar de deuropener is geplaatst, schoon en netjes achter en voert het verpakkings- en montagemateriaal af.
28	Opdrachtnemer geeft na installatie van de deuropener uitleg over het gebruik van de geleverde deurautomaat. De uitleg is begrijpelijk en sluit aan bij de mogelijkheden van de inwoner. De gebruikershandleiding is in de Nederlandse taal en begrijpelijk opgesteld.
29	Na oplevering ontvangt opdrachtgever binnen vijf dagen na plaatsing een gereedmelding.

F. Hergebruik verstrekking

Nummer	Eis
30	Opdrachtnemer streeft zoveel mogelijk naar hergebruik, dat wil zeggen, dat deuropeners niet weggehaald worden omdat ze in het betreffende gebouw/woning hergebruikt kunnen worden door een volgende bewoner, dan wel dat de verwijderde en ingenomen elektrische deuropeners -indien mogelijk- worden herverstrekt.
31	Als een cliënt geen gebruik meer maakt of kan maken van de deuropener die in een wooncomplex is geplaatst, wordt door opdrachtgever beoordeeld of een andere bewoner gebruik kan maken van de deuropener of dat de woningcorporatie of VvE deze opener kan overnemen. Als na twaalf maanden

	blijkt dat de opener niet wordt overgenomen door een andere bewoner, VvE of woningcorporatie, kan opdrachtgever de opdracht geven aan opdrachtnemer om de deuropener te demonteren en te beoordelen of deze hergebruikt kan worden.
32	Bij herverstreking wordt de elektrische deuropener volledig gebruiksklaar opgeleverd en ontvangt opdrachtgever een gereedmelding.
33	Opdrachtnemer registreert per ingenomen elektrische deuropener of deze geschikt is voor hergebruik en welke controle, onderhouds- of revisiewerkzaamheden zijn uitgevoerd.
34	Bij herverstreking licht opdrachtnemer het gebruik van de geleverde woonvoorziening en de gebruikershandleiding aan de nieuwe gebruiker(s) toe.

G. Technische eisen

Nummer	Eis
35	De opdrachtnemer voldoet aan alle voor de opdracht geldende wet- en regelgeving en toepasselijke normen. De geleverde en geplaatste elektrische deuropeners zijn voorzien van de vereiste CE-markering. Voor zover van toepassing wordt in ieder geval voldaan aan NEN-EN 16005 (veilig gebruik van automatische deuren) en NEN 1010 (elektrische installaties). Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar kwaliteitsmanagementsysteem, bijvoorbeeld ISO 9001 of gelijkwaardig.
36	De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen, waar nodig, zichtbaar te zijn en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
37	De geplaatste nieuwe elektrische deuropener moet een minimale technische levensduur van tien (10) jaar hebben. Dit betekent dat de geleverde materialen, producten en constructies onder normaal gebruik gedurende minimaal deze periode veilig, functioneel en zonder noemenswaardige kwaliteitsvermindering moeten kunnen functioneren.
38	Bij levering en plaatsing van elektrische deuropeners kan opdrachtnemer, voor zover technisch en functioneel passend, een nieuwe of een gebruikte gereviseerde (circulaire) elektrische deuropener inzetten. Een gereviseerde voorziening voldoet aan dezelfde functionele en veiligheidseisen als een nieuw geleverde voorziening.

H. Functionele eisen

Nummer	Eis
39	De automatische deuropener is geschikt voor zelfstandig gebruik door de client en wordt afgestemd op diens beperkingen en mogelijkheden en op de situatie ter plaatse. De bediening wordt op een voor de cliënt bereikbare plaats aangebracht.
40	De elektrische deuropener wordt zodanig ingesteld dat de openings- en sluitbeweging, de openingsduur en de benodigde veiligheidsvoorzieningen passen bij het gebruik door de Wmo-client en de specifieke situatie ter plaatse.
41	De elektrische deuropener belemmert het normale handmatige gebruik van de deur niet, tenzij dit vanwege de individuele situatie en de gekozen technische oplossing niet mogelijk of niet wenselijk is.

I. Onderhoud en storingen

Nummer	Eis
42	De opdrachtnemer verzorgt gedurende de gehele gebruiksduur: • preventief onderhoud; • correctief onderhoud; • veiligheidsinspecties; • software-updates indien van toepassing; • vervanging van defecte onderdelen. Alle onderhoudskosten die onderdeel zijn van de overeengekomen dienstverlening zijn inbegrepen. Van uitgevoerd onderhoud en reparaties houdt opdrachtnemer een registratie bij.
43	Spoed: Onder een spoedstoring wordt in ieder geval verstaan: • de cliënt kan de woning niet meer zelfstandig verlaten of betreden; • een deur sluit niet meer, waardoor een onveilige situatie ontstaat of de woning niet behoorlijk kan worden afgesloten. Bij spoed geldt: • binnen 4 uur contact met de inwoner; • binnen 24 uur een structurele oplossing of, wanneer dat niet mogelijk is, een veilige en bruikbare noodvoorziening. Niet-spoed • reactie binnen één werkdag; • oplossing binnen drie werkdagen, tenzij voor herstel aantoonbaar een

	langere termijn noodzakelijk is. In dat geval informeert opdrachtnemer de inwoner en opdrachtgever over de reden en de verwachte oplostermijn.
--	--

J. Garantie

Nummer	Eis
44	Opdrachtnemer verleent op alle door de opdrachtnemer geleverde automatische deuropeners minimaal 2 jaar garantie.
45	De geleverde en geplaatste automatische deuropeners hebben de eigenschappen die redelijkerwijs daarvan mogen worden verwacht en voldoen aan de door de leverancier geleverde productomschrijving: - Dat de geleverde en/of geplaatste automatische deuropeners veilig zijn en blijven en dat deze voldoen aan de relevante wettelijke verplichtingen en andere relevante voorschriften van de overheid; - Opdrachtnemer gedurende de garantietermijn gebreken aan de geleverde en geplaatste automatische deuropeners verhelpt.
46	Alle tijdens de garantietermijn door de opdrachtnemer te maken kosten (arbeid en materialen) aan de automatische deuropeners zijn voor rekening van opdrachtnemer.

K. Eisen aan personeel

Nummer	Eis
47	Alle medewerkers die bij de inwoner voor advies of onderhoud thuis komen dragen bedrijfskleding, kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens uw bedrijf. Zij beschikken over voldoende sociale vaardigheden om de inwoner te woord te staan en te helpen.
48	Alle door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse taal voldoende om te kunnen communiceren met de gemeente en/of de inwoners en beschikken over een adequate opleiding en aantoonbare vakbekwaamheid voor de werkzaamheden die zij uitvoeren. Medewerkers zijn klantvriendelijk en kunnen op passende wijze omgaan met kwetsbare inwoners.
49	De door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers bejegenen de inwoner professioneel en empathisch. Hieronder wordt verstaan dat uw medewerkers: - De verantwoordelijkheid hebben voor een goede communicatie en dialoog met de inwoner;

	- Stress sensitief werken en zich kunnen inleven in de kwetsbare situatie van de inwoner en hiermee discreet omgaan.
50	Medewerkers die elektrotechnische of andere specialistische werkzaamheden uitvoeren, beschikken over de daarvoor noodzakelijke opleiding, instructie en vakbekwaamheid.

L. Bruikleenovereenkomst

Nummer	Eis
51	Opdrachtnemer sluit namens de opdrachtgever een bruikleenovereenkomst met de inwoner bij wie de automatische deuropener geleverd en geplaatst is. In de bruikleenovereenkomst staat welke rechten en plichten de inwoner heeft ten aanzien van de deuropener. Deze mogen niet in strijd zijn met het gestelde in deze offerteaanvraag en de bijbehorende overeenkomst.
52	De opdrachtgever bepaalt in overleg met de opdrachtnemer welke rechten en verplichtingen voor de inwoner ten aanzien van de voorziening in de bruikleenovereenkomst worden opgenomen.
53	De bruikleenovereenkomst met de inwoner gaat in na levering en plaatsing van de automatische deuropener.
54	De bruikleenovereenkomst met de inwoner eindigt op het moment dat: - de inwoner is overleden; - de inwoner is verhuisd buiten de gemeente Heemstede of Bloemendaal; - wanneer de gemeente de beschikking van de inwoner intrekt; - de inwoner zelf aangeeft de voorziening niet meer te gebruiken.
55	Opdrachtgever informeert opdrachtnemer digitaal wanneer de bruikleenovereenkomst wordt beëindigd. Indien opdrachtnemer rechtstreeks van de inwoner of diens nabestaanden bericht ontvangt dat het gebruik van de voorziening eindigt, informeert opdrachtnemer opdrachtgever hierover digitaal binnen één werkdag.

M. Wet- en regelgeving

Nummer	Eis
56	Opdrachtnemer handelt volgens de AVG en verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht en volgens de afgesloten verwerkersovereenkomst.

57	Opdrachtnemer beschikt over een privacyreglement.
58	De werkzaamheden en de wijze van uitvoeren van de werkzaamheden worden volgens de geldende branchecertificeringen en/of Europese dan wel Nederlandse wettelijke voorschriften uitgevoerd.
59	Bij bouwkundige en installatietechnische werkzaamheden wordt het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) op grond van de Omgevingswet in acht genomen, voor zover dit op de werkzaamheden van toepassing is.
60	Opdrachtnemer meldt een (vermoedelijk) datalek dat betrekking heeft op de uitvoering van deze opdracht onverwijld aan opdrachtgever en handelt overeenkomstig de afspraken in de verwerkersovereenkomst.

N. Facturatie

Om het facturatieproces te stroomlijnen stelt de opdrachtgever de volgende eisen.

Nummer	Eis
61	Opdrachtnemer declareert volgens de overeengekomen prijstabel.
62	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf volgens de overeengekomen prijstabel, digitaal en gespecificeerd naar productsoort. De factuur vermeldt ten minste de gegevens die opdrachtgever voor controle en betaling noodzakelijk acht, waaronder cliënt- of opdrachtreferentie, factuurperiode, totaalbedrag, btw en de geleverde afgeronde producten. Persoonsgegevens worden op de factuur beperkt tot hetgeen noodzakelijk is.

O. VERBETERPLAN

1. Gemeente stelt vast dat onvoldoende aan contractafspraken wordt gehouden door opdrachtnemer. Gemeente stelt opdrachtnemer in gebreke.

2. De in gebreke stelling:

- dient schriftelijk te worden verstuurd;
- Geeft duidelijk aan welke verplichtingen niet worden nagekomen;
- Stelt opdrachtnemer in de gelegenheid binnen twee (2) weken een verbeterplan in te dienen bij de gemeente;
- Noemt een redelijke termijn om alsnog de verplichtingen na te komen.

3. Gemeente beoordeelt het verbeterplan van opdrachtnemer met voldoende of onvoldoende volgens onderstaande richtlijnen:

Score	Richtlijn
Voldoende	Naar het oordeel van de Gemeente heeft de Opdrachtnemer informatie verstrekt waaruit blijkt dat voldoende concreet is gemaakt dat Opdrachtnemer concreet in staat en bereid is om de dienstverlening, conform contractafspraken (conform hetgeen is aangeboden door Opdrachtnemer bij zijn inschrijving op de aanbesteding voor deze dienstverlening), te leveren
Onvoldoende	Naar het oordeel van de Gemeente heeft de Opdrachtnemer informatie verstrekt waaruit blijkt dat onvoldoende concreet is gemaakt dat Opdrachtnemer in staat en bereid is contractafspraken, is om de dienstverlening, conform contractafspraken (conform hetgeen is aangeboden door Opdrachtnemer bij zijn inschrijving op de aanbesteding voor deze dienstverlening), te leveren. De toelichting is niet concreet en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd. Beantwoording geeft weinig vertrouwen in het kwalitatief in voldoende mate realiseren van de betreffende dienstverlening.

A. Gemeente beoordeelt het verbeterplan van opdrachtnemer met een voldoende; **door naar stap 4: beoordelen termijn.**

B. Gemeente beoordeelt het verbeterplan van opdrachtnemer met een onvoldoende; **terug naar stap 2: periode van 1 week waarin een aangescherpt verbeterplan gepresenteerd moet worden. Na 2 keer een onvoldoende beoordeling van het verbeterplan door naar stap 5.**

4. De gemeente beoordeelt of opdrachtnemer na verstrijken van de redelijke termijn genoemd in sub 2 voldoet aan de in sub 2 genoemde verplichtingen.

5. Bij een onvoldoende beoordeling zal de gemeente zich beraden over te nemen (sanctie)maatregelen, waaronder het opleggen van een boete (boetebepaling: ter hoogte van 2% van de jaaromzet bij Opdrachtgever) of het niet verlengen dan wel ontbinden van de overeenkomst.