Bijlage 2 Programma van eisen
t.b.v. 'Levering en onderhoud Trapliften Wmo' gemeente Westerkwartier

Algemeen beschrijving opdracht

1. De trapliften zijn afgestemd op de voor de specifieke trapsituatie best passende oplossing en gebaseerd op de 'goedkoopst adequate voorziening' conform de eisen zoals genoemd in technische specificaties.

2. De opdrachtnemer levert op basis van een koopconstructie trapliften uit het standaardpakket die voldoen aan de gestelde functionele eisen. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen nieuwe en opnieuw ingezette trapliften.

3. Een her te verstrekken traplift is te beschouwen als nieuw in de zin van deze raamovereenkomst; de traplift is technisch in uitstekende staat en is visueel, los van kleine gebruikssporen die op het eerste oog niet waarneembaar zijn, niet van nieuw te onderscheiden. De traplift ziet er bij levering schoon en netjes uit, is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder uitstekende delen, en de bedieningsonderdelen functioneren als nieuw.

4 Het standaard pakket bestaat uit de volgende type trapliften:
   - traplift voor een rechte trap;
   - traplift voor een trap met één bocht aan de muurzijde;
   - traplift voor een trap met één bocht aan de spilzijde;
   - traplift voor een trap met twee bochten aan de muurzijde;
   - traplift voor een trap met twee bochten aan de spilzijde;
   - traplift voor een complexe trapsituatie met meer dan twee bochten of meerdere etages.

5 Als opdrachtnemer aantoonbaar niet in staat is een passende traplift te leveren, meldt opdrachtnemer dit gemotiveerd aan de opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt, indien mogelijk, een alternatieve oplossing voor, waaronder inzet van een derde partij. Dit gebeurt uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Eventuele aantoonbare en marktconforme meerkosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.

6 Indien een opdracht vóór levering vervalt door omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer, zijn uitsluitend aantoonbaar gemaakte en onomkeerbare kosten declarabel, onder aftrek van de waarde van herinzetbare onderdelen van de traplift. Opdrachtnemer onderbouwt deze kosten inzichtelijk en controleerbaar.

Technische specificaties

7. De traplift is voorzien van een draaibare stoel met opklapbare armleuningen en voetenplank. De zitting en voetenplank zijn of opklapbaar of zo inschuifbaar dat deze in parkeerstand binnen de constructie van de trapliftstoel past.

8. De traplift in zijn geheel dient te zijn voorzien van klembeveiliging waardoor elke vorm van klemgevaar wordt vermeden. En welke voldoet aan de voorgeschreven Europese wet- en regelgeving

9. De traplift wordt uitgerust met een veiligheidsgordel die eenhandig te bedienen is.

10. De traplift is voorzien van een eenvoudige bereikbare bediening waarbij plaatsing zowel links als rechts mogelijk is. De bediening is standaard aanpasbaar aan de cliënt. De trapliften zijn vanaf boven en vanaf beneden snoerloos te bedienen.

11. De traplift wordt standaard uitgerust met een parkeerstation met oplaadpunt boven en onder aan de trap. Inclusief de aanleg van een eventueel benodigde wandcontactdoos ten behoeve van de noodzakelijke stroomvoorziening.

12. De traplift wordt geleverd met een ingebouwde accu en acculader, aangesloten op een reguliere stroomvoorziening (230 V). Bij uitval van de netspanning blijft de traplift functioneren via de accu, zodat de gebruiker nog ten minste 10 ritten kan uitvoeren.

13. De traplift beschikt over een draagvermogen van ten minste 125 kilogram. Indien een hoger draagvermogen noodzakelijk is, wordt eerst beoordeeld of binnen het standaardpakket van opdrachtnemer een passende oplossing beschikbaar is. Indien dit niet het geval is, kan een passende traplift als buitenkernassortiment worden verstrekt. Daarbij heeft levering door opdrachtnemer de voorkeur, maar staat het opdrachtgever vrij hiervoor een andere leverancier te selecteren.

14. De te leveren trapliften voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving, keurmerken, normen en richtlijnen die van toepassing zijn op het moment van plaatsing. Hieronder vallen in ieder geval de NEN-EN 81-40, het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) en de op het moment van het in de handel brengen toepasselijke Europese productregelgeving. Daarnaast zijn de trapliften voorzien van een geldige CE-markering en een bijbehorende conformiteitsverklaring.

15. De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen zijn zichtbaar op de trapliften en in de Nederlandse taal opgesteld.

16. De trapliften worden door de opdrachtnemer voorzien van een uniek en gemakkelijk leesbaar identificatienummer.

17 Opdrachtnemer voorziet de traplift van een sticker met de naam van het bedrijf en het telefoonnummer voor het melden van storingen en reparaties.

Plaatsing liften

18. Bij de installatie van de trapliften mag de verkeersruimte om en op de trap niet of zo weinig mogelijk worden belemmerd (de lift mag bijvoorbeeld het openen en sluiten van deuren niet belemmeren). Hierbij dient te worden voldaan aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl). Daarnaast wordt aangesloten bij de meest actuele versie van het Informatieblad Trapliften op bestaande trappen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

19. Na digitale opdrachtverstrekking door opdrachtgever verricht opdrachtnemer bij het plaatsen en opleveren van een traplift de volgende taken:
    a. Opdrachtnemer neemt binnen 14 kalenderdagen contact op met een cliënt om nadere afspraken te maken. Deze termijn begint nadat de opdracht daartoe digitaal door de opdrachtgever is verzonden.
    b. Opdrachtnemer maakt met de cliënt een afspraak voor de plaatsing en zorgt dat ten minste 90% van de trapliften binnen 28 kalenderdagen wordt geplaatst. In de overige gevallen vindt plaatsing uiterlijk binnen 33 kalenderdagen plaats. Overschrijdingen die aantoonbaar niet aan opdrachtnemer zijn toe te rekenen, worden hierbij buiten beschouwing gelaten.
    c. Overschrijding van de levertijd meldt opdrachtnemer direct schriftelijk aan opdrachtgever en de betrokken cliënt. Hierbij vermeldt de opdrachtnemer de reden en de verwachte leverings- en plaatsingsdatum.
    d. Na plaatsing van de traplift laat opdrachtnemer de cliënt een bruikleenovereenkomst tekenen. De door de cliënt ondertekende bruikleenovereenkomst geldt als schriftelijk bewijs van aflevering, gebruiksklare oplevering en acceptatie. Opdrachtnemer meldt de plaatsing gereed door middel van het sturen van de factuur aan opdrachtgever.
    e. Opdrachtnemer laat de locatie achter zoals aangetroffen en neemt het verpakkingsmateriaal mee.
    f. Als de trapleuning wordt verwijderd, blijven de bevestigingssteunen van de trapleuning bij de cliënt achter. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat eventueel uitstekende schroefdraad-uiteinden van deze bevestigingssteunen netjes worden afgedekt met dopjes.
    g. Opdrachtnemer geeft instructie aan de cliënt over het gebruik van de traplift en opdrachtnemer stelt de cliënt in staat om, in aanwezigheid van de medewerker, te oefenen in het zelfstandig gebruiken van de traplift. Voor vertrek is de cliënt volledig in staat de traplift veilig en zelfstandig te bedienen en weet hij/zij wat te doen bij calamiteiten.
    h. Opdrachtnemer overhandigt de cliënt een Nederlandstalige gebruikershandleiding en verdere relevante informatie en licht de inhoud hiervan toe.
    i. Opdrachtnemer informeert de cliënt over het telefoonnummer voor het melden van storingen en reparaties, de afgesproken storingsprocedure en de responstijden.
    j. Opdrachtnemer verhelpt eventuele problemen omtrent de traplift en geeft zo nodig aanvullende instructies.

Bouwkundige werkzaamheden/stroomvoorziening

20. Voor bouwkundige werkzaamheden met een waarde van meer dan € 500 dient de opdrachtnemer vooraf een gespecificeerde offerte ter goedkeuring aan de opdrachtgever te verstrekken. Deze offerte bevat ten minste:
    a. De naam van de uitvoerende aannemer;
    b. Een duidelijke omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden;
    c. De kosten van materialen (gespecificeerd per onderdeel);
    d. De arbeidskosten (uurtarief en aantal uren);
    e. Eventuele voorrijkosten;
    f. Eventuele overige kosten (zoals montagekosten, indien niet inbegrepen bij arbeid);
    g. De verwachte levertijd en/of uitvoeringsplanning.

21. Het staat opdrachtnemer vrij om bouwkundige werkzaamheden door derden uit te laten voeren. Deze derden werken onder toezicht en verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, conform de bepalingen uit de raamovereenkomst.

22 Elk bouwkundig onderhoud aan een huurwoning wordt altijd gemeld bij de opdrachtgever, zodat de woningcorporatie geïnformeerd kan worden.

Garantie
Aanvullend op de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt het volgende:

23. Opdrachtnemer garandeert een omruilgarantie van 3 maanden na gebruiksklare oplevering als blijkt dat de geleverde traplift niet veilig kan worden gebruikt.

24. De opdrachtnemer geeft voor een periode van minimaal 2 jaar, direct na de gebruiksklare oplevering, garantie op de nieuwe of herverstrekte traplift. Onder de garantie vallen alle kosten zoals genoemd in het prijzenblad.

25 Indien de opdrachtnemer van mening is dat de garantie vervalt als gevolg van onoordeelkundig gebruik of het moedwillig defect maken van de traplift door de cliënt, meldt opdrachtnemer dit direct bij opdrachtgever.

Onderhoud, storingen, reparaties en 24-uursservice

26. De opdrachtnemer beschikt over een sluitende registratie van geleverde trapliften, zodat deze in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de cliënt in gevaar brengen) snel kunnen worden geïdentificeerd, teruggehaald en vervangen.

27. De opdrachtnemer garandeert een minimale inzetbaarheid van 15 jaar voor een her te verstrekken of nieuwe traplift.

28. Voor elke her verstrekte traplift (occasion) en nieuw geleverde traplift gaat automatisch na afloop van de garantieperiode een all-in onderhoudscontract voor een periode van 1 jaar in, welke telkens stilzwijgend tegen dezelfde voorwaarden wordt verlengd tot een maximum van 8 jaar (10 jaar na levering). Een all-in onderhoudscontract betreft preventief en correctief onderhoud (inclusief voorrijkosten, arbeidskosten en onderdelen en 24 uursservice).

29. Na afloop van de maximale looptijd van het all-in onderhoudscontract (8 jaar) gaat automatisch een standaard onderhoudscontract in tot het einde van de levensduur van de traplift. Dit contract omvat uitsluitend jaarlijks preventief onderhoud en de trapliftkeuring. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:
    - indien vervanging van onderdelen noodzakelijk is, offreert opdrachtnemer deze vooraf aan opdrachtgever tegen marktconforme prijzen;
    - in geval van een calamiteit als bedoeld in eis 36 mag opdrachtnemer op basis van zijn deskundigheid de voor herstel noodzakelijke onderdelen vervangen. Opdrachtnemer kiest daarbij voor de goedkoopst adequate oplossing. De kosten hiervan worden achteraf gespecificeerd en tegen marktconforme prijzen aan opdrachtgever gefactureerd.

30. Een all-in en standaard onderhoudscontract eindigt binnen 1 maand na opdracht tot inname van de traplift.

31. Opdrachtnemer meldt tenminste 1 week van tevoren het voornemen voor het verrichten van preventief onderhoud aan de cliënt en maakt daarvoor een afspraak.

32. Indien bij het verhelpen van een storing of reparatie binnen 3 maanden een preventieve onderhoudsbeurt staat gepland, is het toegestaan het preventief onderhoud tegelijkertijd met de storing/reparatie te verrichten.

33. Storingen/reparaties vinden binnen maximaal 24 uur plaats. Bij storingen die niet binnen 24 uur verholpen kunnen worden, verzorgt opdrachtnemer een adequate noodoplossing. Indien voor herstel voorafgaande toestemming van opdrachtgever voor vervanging van onderdelen vereist is overeenkomstig eis 29, wordt de periode tussen de offerteaanvraag en het akkoord van opdrachtgever niet aangemerkt als termijnoverschrijding.

34. Tot ten minste 15 jaar na levering van de traplift kan opdrachtnemer onderdelen en accessoires naleveren en installeren. Indien een onderdeel of accessoire niet meer leverbaar is, levert opdrachtnemer een technisch en functioneel gelijkwaardig alternatief zonder dat hiervoor hogere kosten in rekening worden gebracht dan voor vervanging van het oorspronkelijke onderdeel. Indien ook dat niet mogelijk is, legt opdrachtnemer opdrachtgever een passende oplossing voor.

35. Opdrachtnemer beschikt op de ingangsdatum van de raamovereenkomst over een 24 uur per dag 7 dagen per week bemande helpdesk waarop een storing/reparatie kan worden gemeld door de cliënt. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle cliënten bekend zijn met het telefoonnummer en de mogelijkheid storingen te melden.

36. In geval van een calamiteit voert opdrachtnemer binnen 2 uur na melding een reparatie uit of treft een adequate noodoplossing. Onder calamiteit wordt verstaan een situatie die potentieel levensbedreigend is of waarin niet meer in de eerste levensbehoefte, zoals eten, drinken, slapen en toiletteren, kan worden voorzien. Indien een adequate noodoplossing niet mogelijk is zonder vervanging van onderdelen, mag opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever de voor herstel noodzakelijke onderdelen vervangen. Opdrachtnemer kiest daarbij voor de goedkoopst adequate oplossing en informeert opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.

37 Indien herstelwerkzaamheden noodzakelijk zijn als gevolg van onjuist gebruik van de traplift door de cliënt, meldt opdrachtnemer dit binnen 2 werkdagen schriftelijk en gemotiveerd aan opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt binnen 10 werkdagen na de melding of sprake is van onjuist gebruik en of de daarmee samenhangende herstelkosten buiten het all-in onderhoudscontract vallen en door opdrachtnemer separaat mogen worden gefactureerd.

Verwijderen traplift

38 In het geval een onder dit programma van eisen geplaatste traplift uit een woning verwijderd moet worden, gaat op de datum van verwijdering het juridisch eigendom van de traplift over op de opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een procedure voor het zorgvuldig verwijderen van een

traplift uit een woonhuis en brengt de woning in de oorspronkelijke staat terug (geen bouwkundige herstelwerkzaamheden).

39 Opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaande procedure voor het verwijderen van trapliften

a. Opdrachtgever geeft de opdracht tot het verwijderen van een traplift uit een woning van een cliënt.
b. Opdrachtnemer verwijdert de traplift zorgvuldig uit de betreffende woning en brengt de woning in de oude staat terug, met uitzondering van bouwkundige herstelwerkzaamheden.
c. Opdrachtnemer verwijdert bouten, schroeven etc., herstelt de gaten in de muren of trap netjes, neemt al het afval mee en laat de locatie waar de traplift is verwijderd stofzuigschoon achter. Indien bij plaatsing een trapleuning is verwijderd, plaatst opdrachtnemer deze terug indien de trapleuning compleet aanwezig is en veilig kan worden gemonteerd.
d. Voor de werkzaamheden genoemd onder a, b en c brengt opdrachtnemer voor de zelf geplaatste trapliften geen kosten in rekening.

Personeel

40 De opdrachtnemer zet uitsluitend medewerkers in die zich professioneel en klantgericht opstellen. Medewerkers die werkzaamheden uitvoeren bij Wmo cliënten:

- doen geen toezeggingen en geven geen waardeoordeel over de trapliften;
- handelen onpartijdig en adviseren cliënten uitsluitend binnen de kaders van het indicatieadvies van de opdrachtgever;
- legitimeren zich bij aankomst en maken kenbaar dat zij namens de opdrachtnemer werkzaam zijn;
- dragen herkenbare bedrijfskleding;
- beschikken over voldoende sociale en communicatieve vaardigheden om cliënten op passende wijze te ondersteunen;
- beschikken over een passende opleiding en houden hun kennis en vaardigheden aantoonbaar op peil.

41 De opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van alle medewerkers en ingeschakelde hulppersonen die werkzaamheden uitvoeren bij Wmo cliënten thuis.

- De VOG is afgegeven vóór aanvang van de werkzaamheden;
- De opdrachtnemer overlegt de VOG's op verzoek aan de opdrachtgever.

42 De opdrachtnemer verwerkt en bewaart persoonsgegevens van cliënten zorgvuldig en veilig, met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

43 De opdrachtnemer beschikt over een toegankelijke en transparante klachtenregeling. Deze regeling bevat ten minste:

- de wijze van registratie van klachten;
- de wijze van afhandeling van klachten;
- de maximale termijn voor afhandeling van klachten (maximaal 10 werkdagen);

- een bevestiging van ontvangst van de klacht en terugkoppeling aan de klager.

De opdrachtnemer voorziet tevens in een passende escalatiemogelijkheid, waarbij cliënten hun klacht, indien nodig, kunnen voorleggen aan een onafhankelijke of externe partij.

44 Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van (persoons)gegevens. Op verzoek van de opdrachtgever toont de opdrachtnemer aan dat deze maatregelen zijn getroffen, bijvoorbeeld door middel van een verklaring van een onafhankelijke deskundige, certificering of een auditrapport.

45 Opdrachtnemer verleent op verzoek medewerking aan controle en geeft inzage in relevante gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.

Maatschappelijke rol

46 De opdrachtnemer geeft gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aantoonbaar invulling aan de Social Return-verplichting en zet daartoe ten minste 2% van de gefactureerde opdrachtsom exclusief btw in. De invulling vindt plaats op basis van maatwerk en in overleg met het Coördinatiepunt Social Return.

Overleg, communicatie en managementrapportage

47 Opdrachtnemer wijst een centrale contactpersoon (projectleider) en een plaatsvervanger aan. Deze personen beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift, een adequate opleiding en relevante (leidinggevende) werkervaring.

48 Tenminste één keer per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen de contactpersoon van de opdrachtnemer en de contractmanager van opdrachtgever.

49 Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever in ieder geval elk kwartaal managementinformatie. Deze rapportage bevat in ieder geval de volgende onderdelen: gegevens over het type (zoals beschreven in eis 4), het aantal geleverde en uitstaande trapliften, aantal uitgevoerde passing en metingen, hergebruikte materialen en producten, nieuwe trapliften, data verrichten van reparatie, data oplossen van storingen, data onderhoudsbeurten, reactietermijnen, leveringstermijnen inclusief redenen van overschrijding, aantal innames, klachten inclusief termijn van afhandeling en resultaat.

50 Opdrachtnemer stemt de aan te leveren managementinformatie af op de wensen van opdrachtgever die te allen tijde gerechtigd zijn de aard en de wijze van de aan te leveren managementinformatie aan te passen, indien de situatie naar hun mening daarom vraagt. Alle (management)informatie wordt kosteloos aangeleverd.

Prijzen, facturatie en betaling

51 Voor de geleverde en geplaatste trapliften factureert de opdrachtnemer per traplift middels één factuur, na oplevering en uiterlijk binnen vijf werkdagen. De factuur wordt digitaal aangeleverd

aan factuur@westerkwartier.nl. Het landelijk Wmo-factuurformat en het iWmo-berichtenverkeer zijn voor deze opdracht niet van toepassing.

52 De prijs van een te leveren traplift is conform prijsafspraken inclusief alle kosten, waaronder selectiekosten, noodzakelijke accessoires en leveringskosten. Daarnaast geldt een onderhoudsprijs (all-in en standaard).

53 Facturen voor het all-in onderhoudscontract en het standaard onderhoudscontract van de trapliften kunnen jaarlijks op de eerste dag van het nieuwe kwartaal nadat het betreffende onderhoudscontract van kracht is geworden worden ingediend door middel van een gespecificeerde verzamelfactuur. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- indien een onderhoudscontract tussentijds eindigt, vindt verrekening plaats naar rato per volle maand;
- een traplift waarvan het onderhoudscontract gedurende een kwartaal ingaat, wordt opgenomen in de eerstvolgende verzamelfactuur;
- mutaties worden verrekend in de verzamelfactuur.

54 De facturen per traplift bevatten in ieder geval de volgende informatie:

- de geadresseerde (Gemeente Westerkwartier, Postbus 100, 9350 AC Leek);
- naam, postcode en huisnummer van de cliënt;
- naam van de betrokken Wmo-medewerker;
- uniek identificatienummer van de traplift;
- specificatie van de traplift, de bijbehorende prijzen en de hoogte van de vergoeding;
- verwijzing naar het contract- of opdrachtnummer;
- factuurdatum, opdrachtdatum en datum van uitvoering;
- verschuldigde btw, alsmede het btw-nummer en KvK-nummer van opdrachtnemer.