

Bijlage 2 Programma van Eisen Trapliften

Onderstaande eisen hebben een knock-out karakter. Opdrachtnemer dient zich aan elk van onderstaande eisen te conformeren.

A. Kwaliteit van levering:

1. Opdrachtnemer levert trapliften na opdracht uit het standaardpakket conform de gestelde functionele eisen op basis van koop. U kiest de meest goedkope adequate oplossing;
2. De door opdrachtnemer geleverde trapliften dienen te zijn voorzien van een CE-markering;
3. De door opdrachtnemer geleverde en geplaatste (trap)liften dienen ten minste te voldoen aan de actuele wettelijke Nederlandse en EU-eisen ten aanzien van veiligheid;
4. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen waar nodig zichtbaar en in de Nederlandse taal zijn opgesteld;
5. Opdrachtnemer voorziet elke traplift van een uniek en makkelijk leesbaar identificatienummer (o.a. t.b.v. het logboek);
6. Opdrachtnemer levert vervangende onderdelen tot minimaal 10 jaar na levering en plaatsing van een traplift.

B. Eisen aan hergebruiken van gebruikte trapliften

1. De opdrachtnemer beslist zelf om nieuwe of 'nieuw gebruikte' (delen van) trapliften (uit het depot van opdrachtnemer) te leveren. Opdrachtnemer levert trapliften, die:
 - a) Technisch in normale staat zijn (regulier onderhouden, voldoet aan de technisch/functioneel gestelde eisen);
 - b) Visueel als nieuw zijn (schoon, geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en zo nodig ontsmet;
 - c) Een verwachte rest levensduur van minimaal 10 jaar hebben;
 - d) Compleet geleverd conform opdracht is.

C. Doorlooptijden

Opdrachtnemer streeft erna de doorlooptijden zo kort mogelijk te houden. Indien door het college een traplift wordt aangevraagd, gelden de volgende termijnen:

1. Opdrachtnemer maakt binnen 5 werkdagen na opdracht door opdrachtgever met de cliënt een afspraak voor de passing en het inmeten van de trap.
Indien blijkt dat de trap niet voldoet aan wettelijke eisen ontvangt zowel de client als gemeente hiervan een terugkoppeling door de opdrachtnemer.
2. Binnen 10 werkdagen na inmeting van de traplift ontvangt opdrachtgever een offerte met hierop vermeld of de trap in zijn huidige staat voldoet aan de wettelijke eisen of dat voor plaatsing van de traplift nog aanpassingen moeten plaatsvinden. Ook wordt vermeld wie deze mogelijke aanpassingen uitvoert.
3. Na akkoord te hebben ontvangen op de offerte door opdrachtgever, zal opdrachtnemer binnen 20 werkdagen alle typen trapliften plaatsen.
De opdrachtnemer moet een sluitende administratie bijhouden over de levertijd.
4. In uitzonderlijke gevallen is het mogelijk om een spoedlevering aan te vragen. Hiervoor geldt een maximale levertijd van 10 werkdagen van moment van aanvraag tot installatie.
5. Indien de opdrachtnemer de maximale doorlooptijd overschrijdt, zal hij zowel de aangepaste levertijd aan de client (zowel mondeling als met een bevestiging per mail) als aan opdrachtgever (per mail) doorgeven met opgaaf van de redenen.

D. Installatie en verwijdering van een traplift:

1. Binnen de gestelde tijdlijn, wanneer de traplift voldoet aan de wettelijke eisen, maakt opdrachtnemer een afspraak voor plaatsing en zorgt voor plaatsing binnen de vastgestelde levertijd op de afgesproken datum en tijdstip;
 - a. Opdrachtnemer installeert, mocht dat nodig zijn, een stroomvoorziening voor de (trap)lift conform de geldende normen, of laat deze installeren;
 - b. Opdrachtnemer voert kleine bouwkundige aanpassingen uit die niet van constructieve aard zijn zoals het verwijderen van uitstulpingen in de wand en het verplaatsen van radiatoren, als dit nodig is om de rail optimaal te kunnen bevestigen. Deze bouwkundige aanpassingen zijn in de offerte separaat gespecificeerd;
 - c. Noodzakelijke niet-constructieve bouwkundige kosten tot en met een bedrag van € 750, - excl. BTW en eventuele na-aanpassingen zijn inbegrepen in de All-in aanschafprijs en worden onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer uitgevoerd.
2. Opdrachtnemer verwijderd, als dat nodig is, de trapeuning(en) voor de (trap)lift conform de geldende normen, of laat deze verwijderen.
3. Bij de oplevering van een nieuwe of hergebruikte traplift:
 - a. Geeft opdrachtnemer instructie aan de gebruiker over het gebruik van de traplift;
 - b. Overhandigt opdrachtnemer de Nederlandstalige gebruikershandleiding en licht deze toe aan gebruiker. Indien de client slechtziend is, is er ook een handleiding in braille of in gesproken versie beschikbaar;
 - c. Informeert de opdrachtnemer de cliënt ten behoeve van storingen zowel mondeling als schriftelijk. Hierbij komen het service-/ telefoonnummer, de afgesproken storingsprocedure en de responstijden ter sprake. Het storingsnummer is zichtbaar in de buurt van of op de traplift aangebracht;
 - d. Laat opdrachtnemer het afleverbewijs door cliënt ondertekenen;
 - e. Laat opdrachtnemer na plaatsing de locatie waar de traplift is geplaatst bezemschoon achter en neemt het verpakkingsmateriaal mee;
4. Om de tevredenheid te toetsen van de cliënt neemt opdrachtnemer twee weken na gebruiksklare oplevering contact op met de cliënt. Opdrachtnemer verhelpt eventuele problemen en geeft zo nodig aanvullende instructie.
5. Indien de gemeente opdracht geeft, verwijderd de opdrachtnemer zonder kosten voor de aanbestedende dienst binnen 10 werkdagen na ontvangst van het verzoek, een traplift van een andere opdrachtnemer die wordt vervangen door een nieuwe of een eerder geplaatste traplift van de opdrachtnemer. Hieronder valt het demonteren van de traplift, het veilig afdoppen van elektrische leidingen, het opvullen van bevestigingsgaten in muur en traptreden en indien van toepassing en aanwezig wordt de trapeuning opnieuw teruggeplaatst. Tevens wordt al het bouw materiaal en –afval naar aanleiding van de verwijdering afgevoerd.

E. Taken opdrachtnemer bij installatie van een traplift:

1. Op verzoek van opdrachtgever wordt door de opdrachtnemer vrijblijvend en kosteloos een gespecificeerde offerte uitgebracht voor het leveren en plaatsen van een traplift indien de oplossing voor het plaatsen van deze traplift niet geleverd kan worden vanuit het standaard assortiment. Deze offerte houdt in:
 - koopprijs (zowel excl. als incl. BTW) standaard traplift;
 - type traplift, opties en accessoires;
 - prijs eventuele aanpassingen aan of ten behoeve van traplift;
 - omschrijving van eventuele noodzakelijke bouwkundige werkzaamheden voor plaatsing van de

- traplift;
- naam cliënt;
 - door de aanbestedende dienst aan te leveren cliëntnummer;
 - plaatsingsadres;
 - leveringstermijnen;
 - voorstel voor plaatsingsdatum.
2. Opdrachtnemer garandeert gebruik te maken van gekwalificeerd (onderhouds)materiaal.
 3. Annuleringen: Indien de opdracht tot levering van een traplift vanwege onvoorziene omstandigheden, onverhoopt door opdrachtgever wordt geannuleerd, dan mag opdrachtnemer gemaakte kosten volgens onderstaande systematiek in rekening brengen:
Stap 1: Periode tot het inmeten worden geen kosten in rekening gebracht
Stap 2: Inmeting heeft plaatsgevonden – 5% van de all-in prijs
Stap 3: meetdata is verwerkt en offerte is naar gemeente verstuurd - 15% van de all-in prijs
Stap 4: - Werkelijke productie is in gang – de werkelijk gemaakte kosten op basis van een gespecificeerde factuur met een maximum van 50% van de all-in prijs

F. Garantie

1. Opdrachtnemer garandeert een omruilgarantie van 3 maanden na installatiedatum in geval dat de geleverde traplift niet voldoet na overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
2. De opdrachtnemer kan voor een periode van 10 jaar direct na de gebruiksklare oplevering, all-in onderhoud en garantie op de geplaatste trapliften garanderen. Dit houdt in dat de geleverde traplift:
 - voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs van de voorziening verwacht mogen worden en voldoen aan de door de opdrachtgever verstrekte productomschrijving;
 - veilig is en blijft;
 - voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen;
 - bij gebreken gerepareerd wordt op kosten van de opdrachtnemer.

G. Onderhoud

1. Opdrachtnemer is in staat om voor elke geleverde traplift een all-in onderhoudscontract voor een termijn van 10 jaar af te sluiten.
2. De gevraagde prijzen zijn inclusief all-in onderhoud, garantie, materiaal en alle andere bijkomende kosten gedurende 2 jaar na installatie.
3. Na deze 2 jaar wordt per uitstaande lift jaarlijks een all-in onderhoudscontract afgesloten tot 10 jaar na installatie of totdat de traplift is verwijderd.
4. De opdrachtnemer voert in het kalenderjaar na installatie minimaal 1x per jaar regulier onderhoud uit of meer indien noodzakelijk is voor de benodigde wettelijke en andere in dit bestek opgenomen eisen.
5. Na uitvoering van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring wordt de traplift voorzien van een sticker die goed zichtbaar is en waarop de datum van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring staat aangegeven.
6. Na afloop van het all-in contract beslist de opdrachtgever jaarlijks expliciet, of een standaard onderhoudscontract of een all-in onderhoudscontract afgesloten wordt.
7. Het all-in onderhoudscontract gaat in op moment van plaatsing.

H. Service

1. Opdrachtnemer is op alle werkdagen telefonisch en per email minimaal bereikbaar tussen 9.00 – en 17.00 uur voor zowel gemeente als cliënt.

2. Opdrachtnemer staat cliënten op een klantvriendelijke wijze, correct en niet-geautomatiseerd in de Nederlandse taal te woord.
3. Vanaf het eerste contactmoment stelt de opdrachtnemer de cliënt schriftelijk op de hoogte over de wijze waarop hij bereikbaar is en welke service c.q. levering en aanvullende diensten opdrachtnemer verleent.
4. De serviceorganisatie van opdrachtnemer is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. De wachttijd bij calamiteiten bedraagt maximaal 1 uur totdat hulp is gearriveerd. Onder een calamiteit verstaat opdrachtgever in ieder geval: een situatie waarin een cliënt vast zit op een lift of dat de lift vast zit zonder dat de cliënt nog noodzakelijk gebruik kan maken van de lift. Onder noodzakelijk gebruik valt in ieder geval: een situatie waarbij er voor de cliënt een probleem gaat ontstaan in de eerste levensbehoefte (slapen, drinken, eten, medicijngebruik, toiletbezoek).
5. Indien er geen sprake is van een calamiteit zoals hierboven uitgelegd, verhelpt opdrachtnemer de storingen binnen 24 uur na ontvangst van de melding.
6. Opdrachtnemer verklaart te beschikken over voldoende capaciteit om uitgaande van de geschatte omvang van de opdracht, tijdig en adequaat een traplift te kunnen inmeten, installeren en verwijderen. Hiernaast speelt opdrachtnemer flexibel in op een toenemend aantal aanvragen.
7. De opdrachtnemer voert binnen twee weken na aflevering van de traplift een telefonische controle uit bij de inwoner om de aflevering te evalueren. Hierin wordt minimaal besproken: of de traplift correct is afgeleverd en of de traplift naar tevredenheid functioneert. Indien noodzakelijk zorgt de opdrachtgever ervoor dat na het gesprek een kosteloze aanvullende instructie plaatsvindt.
8. Opdrachtnemer zal de rekening voor reparatie in geval van geconstateerde fouten gemaakt door de gebruiker, direct sturen aan de cliënt.

I. Eisen t.a.v. wet- en regelgeving:

1. Opdrachtnemer committeert zich aan de geldende Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Tilburg, de Nadere regels maatschappelijke ondersteuning gemeente Tilburg en de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Tilburg.
2. Opdrachtnemer beschikt over de kennis die nodig is om de opdracht uit te kunnen voeren conform de verplichtingen die voortvloeien uit de wet en handelt ook als zodanig.
3. Opdrachtnemer zorgt voor passende, technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens die door haar medewerkers verwerkt worden, goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
4. Opdrachtgever neemt de gegevensbescherming van zijn inwoners serieus om een betrouwbare overheid te kunnen zijn. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om vragen te stellen en te blijven stellen met betrekking tot de maatregelen die opdrachtnemer neemt in het kader van gegevensbescherming en het voldoen aan de regels die bij of krachtens de Algemene verordening gegevensbescherming gelden. Dat kan leiden tot een verzoek om stukken te overleggen. Opdrachtnemer werkt op eerste verzoek en zo snel als mogelijk hieraan mee. Opdrachtnemer waarborgt het kennisniveau van de in te zetten medewerkers betreffende de landelijke wet- en regelgeving en het lokale beleid betreffende de Wmo.

J. Contract- of accountmanagement

1. De opdrachtnemer levert minimaal ieder kwartaal een managementrapportage aan bij de opdrachtgever of zorgt dat deze te allen tijde toegankelijk is voor opdrachtgever via een digitaal portaal. Deze rapportage moet ten minste de volgende onderdelen bevatten:
 - a. Bij installaties:

- i. De naam, adres en woonplaatsgegevens van de Cliënt
 - ii. Het cliëntnummer van de gemeente (Wmo-nr)
 - iii. Datum ontvangst aanvraag
 - iv. Datum inmeting
 - v. Datum offerte verstuurd
 - vi. Datum akkoord op offerte ontvangen
 - vii. Datum installatie
 - viii. Type lift dat is geïnstalleerd (recht, 1 bocht, 2 of meer bochten)
 - ix. Unieke identificatienummer van de lift
- b. Bij onderhoud
 - i. Het cliëntnummer van de gemeente (Wmo-nr)
 - ii. Type lift
 - iii. Unieke identificatienummer van de lift
 - iv. Datum installatie
 - v. Datum laatste onderhoudsbeurt
 - vi. Datum ingeplande onderhoudsbeurt
 - vii. Soort onderhoudscontract
- c. Bij reparatie
 - i. Het cliëntnummer van de gemeente (Wmo-nr)
 - ii. Type lift
 - iii. Unieke identificatienummer van de lift
 - iv. Datum installatie
 - v. Datum laatste onderhoudsbeurt
 - vi. Datum reparatie
- d. Bij verwijdering
 - i. Het cliëntnummer van de gemeente (Wmo-nr)
 - ii. Type lift
 - iii. Unieke identificatienummer van de lift
 - iv. Datum ontvangst verwijderingsverzoek
 - v. Datum uitgevoerde verwijdering
- e. Uitstaand bestand
 - i. Het cliëntnummer van de gemeente (Wmo-nr)
 - ii. Type lift
 - iii. Unieke identificatienummer van de lift
 - iv. Datum installatie
 - v. Datum installatie
 - vi. Datum laatste onderhoudsbeurt
 - vii. Datum ingeplande onderhoudsbeurt
- f. Aantal ontvangen klachten
 - i. Het cliëntnummer van de gemeente (Wmo-nr)
 - ii. Type lift
 - iii. Unieke identificatienummer van de lift
 - iv. Datum installatie
 - v. Datum ontvangst klacht
 - vi. Omschrijving klacht
 - vii. Omschrijving oplossing
 - viii. Datum terugkoppeling oplossing
 - ix. Datum uitvoer oplossing

2. Er worden elk kwartaal evaluaties uitgevoerd van de dienstverlening. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij hier de vereiste medewerking aan verleent. De uitkomsten van de evaluatie zullen betrokken worden in de besluitvorming omtrent contractverlenging. Bij de evaluatie komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:
 - a. Kwaliteitsniveau van de geleverde diensten
 - b. Nakomen van gemaakte afspraken/ doorlooptijden
 - c. Managementrapportage
 - d. Eventuele knelpunten in de uitvoering
 - e. Afstemming en samenwerking met de opdrachtgever, specifiek het wederzijds accountmanagement
 - f. Tevredenheid over de dienstverlening van de opdrachtnemer, specifiek de behandeling van eventuele klachten en klanttevredenheidsonderzoek
 - g. Ontwikkeling en trends
3. Indien uit evaluaties naar mening van de opdrachtgever blijkt dat het beter is indien er processen worden aangepast, geeft opdrachtgever hiertoe opdracht en dient opdrachtnemer hieraan zijn medewerking te verlenen.
4. Opdrachtnemer stelt een vast aanspreekpunt aan voor de opdrachtgever, zowel voor de reguliere (alledaagse en periodieke) afstemming als afstemming op managementniveau.
5. De volgende kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) worden gehanteerd:
 - a. Doorlooptijd van de installaties wordt in minimaal 90% van de situaties behaald.
 - b. Het (gemiddelde) eindcijfer uit het klanttevredenheidsonderzoek is minimaal 7,5 voor de totale dienstverlening en op onderdelen wordt niet lager dan een 6 gescoord.
6. Indien de KPI's over een periode van 2 kwartalen achter elkaar niet gehaald worden, levert opdrachtnemer binnen 6 weken een verbeterplan aan met hierin de te ondernemen actie met de bijbehorende tijdlijnen;
7. Opdrachtgever is voornemens iWmo te implementeren zodra de landelijke standaard en opdrachtgever hiervoor gereed zijn. De administratie dient dan te worden uitgevoerd conform de landelijke standaarden (iStandaarden). Opdrachtnemer conformeert zich om facturatie via elektronisch berichtenverkeer (iWmo) mogelijk te maken, wanneer Opdrachtgever hiertoe opdracht geeft.

K. Aanvullende Levering en Diensten

1. Opdrachtnemer conformeert zich nadrukkelijk aan de klachtenprocedure zoals opgenomen onder Bijlage 4 van de conceptovereenkomst.
2. Opdrachtnemer heeft een actieve signaalfunctie richting opdrachtgever bij opmerkelijke situaties, zoals oneigenlijk gebruik en/of buitenproportionele slijtage.
3. Opdrachtgever kan de cliënten een persoonsgebonden budget voor een traplift verstrekken. Opdrachtnemer biedt die cliënten de mogelijkheid om de traplift onder dezelfde voorwaarden aan de cliënt te leveren en te plaatsen als die van het af te sluiten contract met de opdrachtgever. Dit geldt ook voor het onderhoud van de traplift.
4. U bent als opdrachtnemer in het kader van de Wmo verplicht om iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan in de dienstverlening, onverwijld te melden bij de toezichthouder.
5. Opdrachtnemer is bekend met het protocol en de procedure voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten aan de Wmo-toezichthouder.