Bijlage 1. Programma van eisen (PvE)

Programma van eisen
In dit document worden de specifieke eisen en voorwaarden benoemd waaraan een inschrijving moet voldoen gedurende de uitvoering van de overeenkomst.

Minimale eisen
Opdrachtgever koopt de hulpmiddelen (trapliften) all-in zonder depot.

Onder all-in wordt verstaan:
- Het gebruiksklaar opleveren van het goedkoopst adequate type traplift;
- Het uitvoeren van onderhoud aan deze traplift;
- Het opvolgen van storingen en het uitvoeren van reparaties aan deze traplift;
- Het demonteren van deze traplift;
- Het demonteren van merkvreemde trapliften waarna direct een nieuwe traplift wordt geplaatst door Potentiële leverancier.

De trapliften dienen op maat te worden gemaakt en dienen aan alle Europese veiligheidsregels en normen te voldoen. (Besluit Bouwwerken Leefomgeving)

Uitsluitend onderhoud of reparaties die gedaan moeten worden door aantoonbaar onjuist gebruik van de eindgebruiker komen voor rekening van de eindgebruiker en mogen separaat in rekening worden gebracht.

Aanpassingen noodzakelijk om bouwkundig/technisch de installatie van de traplift voor te bereiden tot een bedrag van € 500,- mogen zelfstandig worden uitgevoerd door leverancier. Verdere toelichting vindt u verder onder het kopje ‘bouwkundige aanpassingen’.

De dienstverlening dient te gebeuren binnen de af te spreken termijnen. Verdere toelichting vindt u verder onder het kopje ‘Termijnen’.

De volgende typen trapliften worden uitgevraagd

Muurzijde	**Spilzijde**
Rechte traplift	Rechte traplift
Traplift met een enkele bocht	Traplift met een enkele bocht
Traplift met meerdere bochten	Traplift met meerdere bochten

Opdrachtgever zal per casus kiezen voor het goedkoopst adequate type traplift.

Alle geleverde producten bestaan (deels) uit herbruikbare onderdelen, dan wel circulaire onderdelen.

Procesbeschrijving
Het verzoek tot plaatsing van een traplift gebeurt via een digitale leveropdracht. Deze leveropdracht – de individuele opdracht tot levering - kan al dan niet een verzoek tot een voorafgaande offerte inhouden. De leveropdracht zonder verzoek tot voorafgaande offerte is een generale machtiging. De Opdrachtgever kan de leveropdracht ook aanmerken als spoedopdracht indien er daartoe acuut medische of sociale redenen bestaan.
Dit zijn de drie opties tot opdrachtverstrekking:
1. Leveropdracht zonder verzoek tot voorafgaande offerte = generale machtiging
2. Leveropdracht met verzoek tot voorafgaande offerte
3. Generale machtiging met spoedverzoek

Termijnen
De maximale termijn waarbinnen:
1. de passing en inmeting dient te gebeuren na leveropdracht:
   7 kalenderdagen.
2. de traplift dient geplaatst te worden na opdrachtverstrekking via generale machtiging:
   20 kalenderdagen.
3. de verzochte offerte toegezonden dient te worden na passing en inmeting:
   3 kalenderdagen.
4. de herziende offerte toegezonden dient te worden indien dit gemotiveerd wordt verzocht:
   7 kalenderdagen.
5. de traplift dient geplaatst te worden na akkoord op de offerte:
   20 kalenderdagen.
6. de traplift dient geplaatst te worden na een spoed opdrachtverstrekking:
   10 kalenderdagen.

Passen en inmeten
Opdrachtnemer voert zelfstandig het passen en inmeten van de trapliften uit, uitgezonderd incidentele situaties waarbij Opdrachtgever of door Opdrachtgever aan te wijzen derden aanwezig wensen te zijn. Indien dit het geval is geeft Opdrachtgever dit aan bij opdrachtverstrekking.
Opdrachtnemer adviseert de gemeente volgens de goedkoopst adequate oplossing rekening houdend met de specifieke situatie van de gebruiker en de eventuele medegebruikers van de trap.

Annulering
Indien een traplift onverhoopt geannuleerd dient te worden, zullen hiervoor de tot dan toe gemaakte kosten in rekening gebracht mogen worden bij Opdrachtgever. Dit mag alleen worden doorgevoerd als een lift al in productie genomen is. De order wordt in productie genomen na passing en inmeting (bij generale machtiging) of na goedkeuring van de offerte door de Opdrachtgever. De kosten van annulering zijn gebonden aan het aantal dagen dat een order al in productie is en aan welke werkzaamheden er reeds zijn uitgevoerd.

Bouwkundige werkzaamheden
Bouwkundige aanpassingen die noodzakelijk zijn om de traplift gebruiksklaar op te kunnen leveren komen ten laste van de Opdrachtgever. Dit is bijvoorbeeld het aanleggen van een stroomvoorziening. Voor gebruiker wenselijke, maar niet-noodzakelijke aanpassingen, komen niet ten koste van de Opdrachtgever.

Bouwkundige aanpassingen tot €500 excl. Btw mogen gefactureerd worden zonder dat hiertoe eerst een akkoord dient te komen vanuit Opdrachtgever. Wanneer er bouwkundige aanpassingen zijn uitgevoerd, stuurt Opdrachtnemer hiervan beeldmateriaal mee bij het toezenden van de factuur van de traplift.

Bouwkundige aanpassingen vanaf €500 excl. Btw dient Opdrachtnemer vooraf te overleggen met Opdrachtgever via offerte. Opdrachtgever dient hier akkoord op te geven vooraleer Opdrachtnemer deze kan leveren. Opdrachtgever kan de bouwkundige aanpassingen vanaf €500 excl. Btw ook laten uitvoeren door een partij die de Opdrachtgever zelf aanwijst. In dat geval dient Opdrachtgever een e-mail met gereedmelding van deze aanpassing te zenden aan Opdrachtnemer, zodat Opdrachtnemer daarna de traplift kan leveren.

Wanneer er bouwkundige aanpassingen vanaf €500 excl. Btw vereist zijn, kan Opdrachtgever akkoord geven op een langere maximale levertermijn.

Levering en installatie
Levering geschiedt binnen de overeengekomen termijnen.
Dag 1 van de levertijd is de werkdag waarop de Opdrachtgever de individuele opdracht tot levering heeft verzonden of de offerte heeft geaccordeerd.
Overschrijding van de levertijd wordt direct met opgave van reden gemeld aan de Opdrachtgever en de Wmo-cliënt.

Na installatie legt Opdrachtnemer het gebruik van de traplift uit en laat een Nederlandstalige gebruikershandleiding achter. De gebruikershandleiding mag daarnaast andere talen bevatten.
De Wmo-cliënt oefent samen met de monteur van Opdrachtnemer zoveel als nodig het gebruik van de traplift.
Na de uitleg en instructie tekent de Wmo-cliënt het afleverbewijs. Opdrachtnemer maakt beeldmateriaal van de geleverde traplift.

De Wmo-cliënt wordt daarnaast ingelicht over de storingsservice, de responsetijden en het telefoonnummer dat 24/7 bereikbaar is.
De monteur laat de locatie bezemschoon achter en neemt het verpakkingsmateriaal mee.

De bruikleenovereenkomst wordt door Opdrachtgever rechtstreeks aan de Wmo-cliënt toegezonden, met het verzoek deze zo spoedig mogelijk na installatie van de traplift getekend retour te zenden. De Opdrachtnemer hoeft deze dus niet te laten tekenen bij installatie.

Nazorg
Binnen 14 kalenderdagen na installatie dient de Opdrachtnemer telefonisch contact op te nemen met de eindgebruiker over het gebruik van de traplift en indien nodig verzorgt Opdrachtnemer binnen 5 kalenderdagen na het gesprek kosteloos aanvullende instructie en lost eventuele problemen op.

Calamiteiten, storingen en overige reparaties
Opdrachtnemer maakt een onderscheid in urgentie van binnenkomende meldingen.
Wij hanteren een onderscheid in calamiteiten, storingen en overige meldingen als uitgangspunt, met respectievelijk aflopende urgentiestatus.

Onder calamiteiten verstaan we minstens:
- op de traplift met de storing zitten en de traplift niet meer kunnen verlaten;
- niet-functioneren van de traplift waardoor de zelfredzaamheid of de zorg voor een derde in het geding komt.
Aanwezigheid van een medewerker van of namens Leverancier uiterlijk binnen 2 uur na melding. Hersteltijd van uiterlijk 1 werkdag na melding

Onder storingen verstaan we overige storingen die geen calamiteiten inhouden, maar die wel tot gevolg hebben dat de traplift niet meer veilig gebruikt kan worden.
Hersteltijd van uiterlijk 2 werkdagen na melding

Op alle overige meldingen dient binnen kennen een hersteltijd van 5 werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met cliënt.

1 kalenderdag een reactie toegezonden te worden en de meldingen dienen binnen 2 kalenderdagen opgepakt te worden.

De storingsdienst dient 24 uur per dag 7 dagen per week bereikbaar te zijn.

Onderhoud en inspectie
De traplift wordt met de minimaal afgesproken frequentie onderworpen aan een inspectie en preventief onderhoud. Opdrachtnemer bepaald zelf de frequentie van het onderhoud en mag dit zelfstandig afhandelen.
De onderhoudsintervallen worden bepaald door opdrachtnemer en zijn zodanig dat calamiteiten en storingen maximaal bij 3 % van de geleverde trapliften plaatsvindt.
Het tarief voor dit all-in onderhoud is een tarief dat wordt omgerekend naar een jaartarief.

Het onderhoud mag, in overleg met de cliënt, gecombineerd worden met een reparatie indien het geplande onderhoud normaliter maximaal binnen de drie maanden na melding van de storing zou plaats vinden.

Verwijderen
Het verwijderen van een eerder door Opdrachtnemer geplaatste traplift valt binnen het tarief van de traplift en hiervoor kunnen derhalve geen extra kosten in rekening gebracht worden.
Wanneer een traplift van een andere leverancier vervangen gaat worden door een traplift van Opdrachtnemer, mogen er geen kosten voor demontage gerekend worden.
Enkel voor demontage van merkvreemde trapliften, waarbij geen vervanging plaatsvindt, mogen kosten in rekening gebracht worden. De demontage van een merkvreemde traplift, waarbij geen vervanging plaatsvindt, dient maximaal te gebeuren binnen 14 kalenderdagen na opdracht tot verwijdering.
Opdrachtnemer zorgt in alle gevallen voor het zorgvuldig en verantwoord afvoeren van de traplift en eventueel noodzakelijke herstelwerkzaamheden

Meerkosten
Indien de Wmo-cliënt extra wensen heeft die aanvullend zijn op de geïndiceerde traplift, dan heeft de cliënt de mogelijkheid om middels bijbetaling van de meerkosten deze extra wensen voor eigen rekening te realiseren.
Opdrachtnemer brengt deze extra meerkosten in rekening bij de cliënt. Deze extra opties blijven wel in eigendom van de Opdrachtgever.
Opdrachtnemer stemt dit zorgvuldig af met de cliënt zodat hier geen onduidelijkheden over kunnen ontstaan.
Indien een cliënt gebruik wenst te maken van deze regeling dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover te informeren. Indien nodig vindt overleg plaats.

Evaluatie
Minimaal 1 keer per jaar vindt op initiatief van de Opdrachtnemer over de wijze van uitvoeren van de overeenkomst een contractgesprek plaats.

Social Return
De opdrachtnemer is voor deze opdracht verplicht om 5% van de opdrachtwaarde (excl. Btw) in te zetten voor Social Return binnen de kaders van de regionale uitvoeringsregels.