EURO MANAGEMENT CONSULTANTS



Bijlage 7 | Programma van Eisen

Tuinmachines

IJmond Werkt!

© Copyright 2026, Euro Management Consultants

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 | Algemeen 4
Hoofdstuk 2 | Tuinmachines 5
Hoofdstuk 3 | Bestelling en levering Tuinmachines 9
Hoofdstuk 4 | Alkylaatbrandstoffen 10
Hoofdstuk 5 | Onderhoudswerkzaamheden Groenmachines 11
Hoofdstuk 6 | Bevoegde medewerkers van Opdrachtgever 12
Hoofdstuk 7 | Communicatie en evaluatie 13
Hoofdstuk 8 | Managementinformatie 14
Hoofdstuk 9 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) 15
Hoofdstuk 10 | Service Level Agreement (SLA) 17
Hoofdstuk 11 | Prijzen 18
Hoofdstuk 12 | Facturering en betalingsvoorwaarden 19
Hoofdstuk 13 | Social Return On Investment (SROI) 20
Hoofdstuk 14 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden 21

Hoofdstuk 1 | Algemeen

1.1 Dienstverlening algemeen

De door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening heeft betrekking op de inkoop van Tuinmachines, aanverwante producten en aanverwante werkzaamheden, bestaande uit:

- Aanschaf van nieuwe Tuinmachines
- Onderhoud van Tuinmachines
- Leveren van Alkylaatbrandstoffen
- Leveren van materieel
- Onderhoudswerkzaamheden aan kleine tot middelgrote Groenmachines

Alle te leveren Tuinmachines voldoen aan de Nederlandse Arbowet- en regelgeving en de Nederlandse Milieuwet. Eventuele Europese regelgeving omtrent milieu en arbeidsomstandigheden moeten ook nageleefd worden.

1.2 Inzet van derden

De Opdrachtnemer kan zich, naast de eigen bekwaamheid, uitsluitend beroepen op de bekwaamheden van een derde, indien en voor zover de Opdrachtnemer aantoont dat deze derde zich onvoorwaardelijk richting de Opdrachtnemer heeft verbonden om de, voor de uitvoering van de Opdracht benodigde middelen (in de ruimste zin van het woord, daaronder mede te verstaan; kennis, menskracht en materieel) in te zetten. De betreffende derde moet bij de uitvoering van de Opdracht ook daadwerkelijk en dienovereenkomstig te worden ingezet.

Hoofdstuk 2 | Tuinmachines

2.1 Assortiment

De Opdrachtnemer levert haar volledige assortiment van Tuinmachines, met minimaal de in Bijlage 6 vastgelegde Tuinmachines. Onder Tuinmachines wordt verstaan machines voor bos, tuin en park, zoals hand- en rug-gedragen bladblazers, bosmaaiers, heggenscharen, kettingzagen, accu's, acculaders en benodigde verbruiksartikelen en onderdelen.

Het vastgelegde assortiment blijft ongewijzigd tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens uitzonderingen zoals bijvoorbeeld een Tuinmachine die niet meer leverbaar is of wanneer een typewijziging heeft plaatsgevonden. Bij mutaties in dit assortiment biedt de Opdrachtnemer een alternatief aan dat kwalitatief en qua prijs vergelijkbaar is met het oorspronkelijke. De Opdrachtgever wordt door de doorvoering van een wijziging geïnformeerd. Partijen kunnen het vastgestelde assortiment daarnaast ook wijzigen wanneer een wijziging voor de Opdrachtgever een kwalitatief of financieel voordeel biedt. Dit gebeurt altijd in overleg met de Opdrachtgever.

De overige Tuinmachines van de Opdrachtnemer, die niet in Bijlage 6 staan, worden geleverd tegen de prijzen zoals deze zijn gepubliceerd in de officiële (actuele) Nederlandse prijslijst van de fabrikant/importeur., verminderd met vastgelegde opgegeven kortingspercentage(s).

2.2 Verbruiksartikelen en onderdelen

Verbruiksartikelen en onderdelen, zoals bosmaaigarnituur, kettingen, smeermiddelen etc. worden eveneens door de Opdrachtnemer geleverd.

2.3 Onderhoud, reparatie en keuringen

Onderhoud, reparaties en keuringen van de Tuinmachines worden uitgesplitst in:

- dagelijks onderhoud;
- keuringen en jaarlijks onderhoud;
- technische storingen en reparaties.

2.3.1 Dagelijks onderhoud

Het dagelijks onderhoud van de Tuinmachines wordt door en voor rekening van de Opdrachtgever uitgevoerd. Onder het dagelijks onderhoud wordt in zijn algemeenheid verstaan:

- De reiniging van de Tuinmachines.
- Het schoonhouden en zo nodig vervangen van luchtfilters.
- Regelmatige visuele controle(s).

Per type Tuinmachine verschillen de werkzaamheden die in het kader van het dagelijks onderhoud door de Opdrachtgever worden uitgevoerd. Hieronder staat een overzicht van de dagelijkse onderhoudswerkzaamheden per type Tuinmachine:

Heggenscharen:	het regelmatig reinigen van de heggenscharen; het sprayen van de schaar na elke werkdag; het smeren van het mes aandrijfmechanisme; het schoonhouden van de luchtfilter en het regelmatig vervangen hiervan; regelmatig visuele controle.

Bosmaaiers:	het regelmatig reinigen van de bosmaaiers; het schoonhouden van de luchtfilter en het regelmatig vervangen hiervan; het vervangen van versleten delen van de draadkop en het bijvullen van het maaidraad; regelmatig visuele controle.
Motorkettingzagen:	het regelmatig reinigen van de motorzagen; Het slijpen van de motorkettingzagen; het onderhouden en vervangen van het zaagblad; het schoonhouden van de luchtfilter en het regelmatig vervangen hiervan; regelmatig visuele controle.
Bladblazers:	het regelmatig reinigen van de bladblazers; het schoonhouden van de luchtfilter en het regelmatig vervangen hiervan; regelmatig visuele controle.
Accu's en laders:	het regelmatig reinigen van de accu's en laders; het regelmatig sprayen (met contactspray) van de stekkers voor optimaal contact; regelmatig visuele controle.

Het slijpen van de heggenscharen geschiedt veelal door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever heeft daarbij wel de mogelijkheid om het slijpen door de Opdrachtnemer te laten uitvoeren.

2.3.2 Keuringen

De keuringen van de Tuinmachines worden tijdig door de Opdrachtnemer uitgevoerd op de locatie van de Opdrachtgever. Dit wordt vastgelegd in een systeem. De keuringen worden uitgevoerd volgens de geldende richtlijnen, voordat de keuringsdatum verloopt.

Keuringen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gepland. Keuringen van de Tuinmachines worden door de Opdrachtnemer in de maanden februari en maart ingepland en uitgevoerd, in combinatie met het jaarlijks onderhoud. Voor de kantensnijders kan hiervan worden afgeweken.

Tijdens de keuringsdagen zal dagelijks op het einde van de werkdag nader overleg gevoerd worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de Tuinmachines die technische storingen hebben en waarover een besluit moet worden genomen over of deze door Opdrachtnemer nog gerepareerd moeten worden.

Alle keuringscertificaten en een overzicht van de gekeurde en niet-gekeurde Tuinmachines worden naar de Opdrachtgever gestuurd en in het systeem verwerkt.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in de gaten houden van de expiratiedatum van de keuringscertificaten.

De Opdrachtnemer levert na keuring van de Tuinmachines een gedetailleerd keuringsrapport in het systeem. In dit rapport wordt gerapporteerd over het keuringsresultaat. Tuinmachines die niet goedgekeurd zijn worden gerepareerd door Opdrachtgever of Opdrachtnemer. Wanneer dit niet meer mogelijk is worden deze Tuinmachines, na wederzijdse akkoordverklaring, afgevoerd door de Opdrachtnemer.

2.3.3 Jaarlijks onderhoud

Het jaarlijks onderhoud van de Tuinmachines wordt in combinatie met de keuringen uitgevoerd. Vanuit de keuringsbevindingen maakt Opdrachtnemer een balans op van de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden aan de Tuinmachines. Dit bespreekt Opdrachtnemer met Opdrachtgever, waarna de onderhoudswerkzaamheden worden ingepland.

Opdrachtnemer haalt de Tuinmachines, die onderhoud nodig hebben, op bij Opdrachtgever en brengt deze terug nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Voor geplande de onderhoudswerkzaamheden geldt een doorlooptijd van 5 werkdagen.

2.3.4 Technische storingen en reparaties

Onder het oplossen van technische storingen behoren alle reparaties die volgens voorschrift van de fabrikant uitgevoerd worden. Dit is inclusief alle daarbij benodigde originele middelen, onderdelen en materialen. Het betreft het onderhoud en de reparaties van zowel de huidige Tuinmachines, als de nieuw aan te schaffen Tuinmachines.

De Opdrachtgever zorgt zelf voor het uitvoeren van kleine reparaties. De Tuinmachines die gerepareerd moeten worden, maar waarvan Opdrachtgever dit niet kan, worden door de Opdrachtnemer opgehaald en gerepareerd. De Opdrachtnemer zal voor iedere reparatie een prijsopgave afgeven van de verwachte reparatiekosten. Wanneer de kosten van een reparatie méér dan € 250,- zijn, moet de Opdrachtgever akkoord geven voordat deze reparatie wordt uitgevoerd.

De doorlooptijd van reparaties vanaf het moment van de melding is maximaal 5 werkdagen. Dus, bijvoorbeeld: wanneer het op dinsdag wordt gemeld, dan wordt de Tuinmachine uiterlijk de maandag erop gerepareerd teruggebracht.

Wanneer de Opdrachtnemer de doorlooptijd wegens omstandigheden niet haalt, dan wordt de Opdrachtgever hier zo snel mogelijk van op de hoogte gebracht en wordt in onderling overleg vastgesteld of een vervangende Tuinmachine door de Opdrachtnemer kosteloos ter beschikking moet worden gesteld.

2.4 Introductie nieuwe machines

Wanneer een nieuwe machine beschikbaar is en de eerste keer wordt geleverd, dan wordt door Opdrachtnemer een instructie/training gegeven specifiek voor de gebruiker van de nieuwe machine.

2.5 Registratie nieuwe Tuinmachines

De Opdrachtgever zal voorafgaand aan de start van de Raamovereenkomst alle nieuwe en bestaande Tuinmachinenummers doorgeven. De Opdrachtnemer correspondeert met de Opdrachtgever over de registratie van nieuwe Tuinmachines, zodat de administratie van het totale Tuinmachinepark actueel blijft. Beide partijen dragen zorg voor het actueel houden van deze lijst. De Opdrachtnemer neemt indien van toepassing de garantieplicht van nieuwe Tuinmachines over van de leverancier waar deze Tuinmachines zijn aangeschaft. De leverancier wordt door de Opdrachtgever hierover bij de aankoop geïnformeerd.

2.6 Indien niet voldoen aan doorlooptijden keuringen/onderhoud

Opdrachtgever heeft het recht de reparaties of keuringen elders uit te laten voeren, wanneer:

- de Opdrachtnemer het onderhoud niet of niet op tijd kan uitvoeren;
- de maximale onderhouds- of reparatietermijn stelselmatig wordt overschreden.

De (extra) kosten die Opdrachtgever hierdoor heeft worden in rekening gebracht bij de Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 3 | Bestelling en levering Tuinmachines

3.1 Plaatsen van een bestelling

Bestellingen van nieuwe tuinmachines worden per mail gedaan. Enkel door een mail van één van de bevoegde medewerkers, of met een uitgeschreven bon van één van de bevoegde medewerkers kunnen Tuinmachines daadwerkelijk besteld en geleverd worden.

3.2 Levering en levertijden

De levertijd van een Tuinmachine is 5 werkdagen na ontvangst van de order door de Opdrachtnemer. Hierbij geldt een leveringszekerheid van 95%.

Tuinmachines worden op één van de locaties van de Opdrachtgever geleverd, zoals wordt aangegeven bij het plaatsen van een bestelling. De locaties van de Opdrachtgever zijn bereikbaar van maandag t/m donderdag binnen kantoortijden (08:00 – 16:00). Binnen deze tijden is er bevoegd personeel aanwezig om de goederen in ontvangst te nemen.

De Opdrachtnemer moet de continuïteit van de leveringen waarborgen. Wanneer de Opdrachtnemer noodzakelijkerwijs wijzigingen doorvoert, dan zal deze de Opdrachtgever daarover informeren en, indien nodig, overleg daarover voeren.

Bij de levering van de Tuinmachines moet op alle documenten de juiste gegevens staan. Onder alle documenten wordt de orderbevestiging, pakbon en de factuur verstaan.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor- en zorgt voor de uitvoering van het logistieke proces.

3.3 Registratie

Iedere nieuw bestelde Tuinmachine wordt geregistreerd. Iedere Tuinmachine wordt daarbij via gravering voorzien van een uniek serienummer, inclusief locatiecode van Opdrachtgever, jaartal levering en volgnummer. Op deze manier is duidelijke welke machine in het systeem bij welke fysieke machine hoort.

Hoofdstuk 4 | Alkylaatbrandstoffen

4.1 Brandstof

Onder Alkylaatbrandstoffen wordt de Alkylaatbenzine voor 2-takt motoren verstaan. Dit is een kant-en-klare 2-takt benzinemix, waar 2% vol-synthetische olie aan is toegevoegd, welke daarnaast speciaal ontwikkeld is voor kleine luchtgekoelde 2-taktmotoren. De Alkylaatbenzine moet geschikt zijn voor alle moderne luchtgekoelde 2-taktmotoren die werken met een mengverhouding van 1:50, maar ook voor 2-taktmotoren die werken met een mengverhouding van 1:25 (4% olie), met een minerale 2-taktolie. De Alkylaatbenzine is geschikt voor werkmaterieel (zoals bijvoorbeeld kettingzagen, bosmaaiers, heggenscharen, bladblazers etc.).

De Alkylaatbenzine bestaat uit de volgende bestanddelen:

Bestanddeel	Alkylaatbenzine
Octaangetal RON	95
Octaangetal MON	92
Aantal componenten	<10
Zwavel ppm	1
Gehalte aromaten vol%	0,1
Gehalte benzeen vol%	0,01
Olefinen vol%	0,1
Dampspanning kPa	55-65

De benzine wordt in 5-literverpakkingen geleverd, per pallet, op de hoofdlocatie van de Opdrachtgever. De verpakkingen van de brandstof moeten UN goedgekeurd zijn. Verpakkingen (pallets, lege vaten, lege jerrycans en lege drums) w orden door de Opdrachtnemer, op afroep van de Opdrachtgever, kosteloos retour genomen.

4.2 Levering Alkylaatbrandstoffen

De levertijd van een Alkylaatbrandstoffen is 5 werkdagen na ontvangst van de order door de Opdrachtnemer. Hierbij geldt een leveringszekerheid van 95%.

Hoofdstuk 5 | Onderhoudswerkzaamheden Groenmachines

5.1 Inplannen onderhoud

Onderhoud wordt ruim van tevoren ingepland door de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever.

5.2 Doorlooptijd en voorwaarden uitvoeren onderhoud

De doorlooptijd van het onderhoud, na goedkeuring offerte door Opdrachtgever, is maximaal vijf werkdagen.

Indien Opdrachtnemer de doorlooptijd wegens omstandigheden niet haalt, wordt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.

De mogelijkheid bestaat het Onderhoud desgewenst buiten de reguliere werktijden uit te laten voeren.

De Groenmachines die onderhoud nodig hebben worden in overleg tussen Partijen, óf door Opdrachtgever gebracht, óf door Opdrachtnemer opgehaald en na onderhoud teruggebracht (haal- en brengservice).

5.3 Reparaties

De responsetijd voor spoedeisende storingen bedraagt maximaal 2 uur. Binnen 2 uur dient Opdrachtnemer ter plaatse te zijn op de locatie waar de Groenmachines op dat moment aanwezig zijn.

Indien noodzakelijk voor het uitvoeren van reparties, worden Groenmachines in overleg tussen Partijen, óf door Opdrachtgever gebracht, óf door Opdrachtnemer opgehaald en na uitvoeren van de reparatie teruggebracht (haal- en brengservice).

5.4 Doorlooptijd reparaties

De doorlooptijd van reparaties, na goedkeuring offerte door Opdrachtgever, is maximaal vijf werkdagen.

Opdrachtnemer voert een inspectie uit op de te repareren Groenmachine en geeft binnen 24 uur een indicatie van verwachte reparatiekosten en doorlooptijd van de reparatie. Opdrachtgever kan op dat moment afzien van reparatie. In dat geval worden alleen de bestede uren in rekening gebracht.

Indien Opdrachtnemer de doorlooptijd wegens omstandigheden niet haalt, wordt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.

5.5 Overige voorwaarden reparaties

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor eventuele berging van de Groenmachine.

Bij reparaties > € 500,- stuurt Opdrachtnemer een offerte/prijsindicatie naar de verantwoordelijke contactpersoon van Opdrachtgever. Na formele goedkeuring kan reparatie plaatsvinden. Indien goedkeuring uitblijft dient contact opgenomen worden met de projectleider.

Reparaties < € 500,- kunnen zonder goedkeuring plaatsvinden nadat de contactpersoon over de reparatie is geïnformeerd.

Na de reparatie stuurt Opdrachtnemer het kostenoverzicht van de reparatie per mail aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

Hoofdstuk 6 | Bevoegde medewerkers van Opdrachtgever

De Opdrachtgever benoemt één of meer personen die bevoegd zijn tot het geven van Opdrachten, waaronder het plaatsen van bestellingen of het geven van onderhoudsopdrachten valt. Alleen deze personen mogen Opdrachten/bestellingen verstrekken. Dit wordt uitsluitend schriftelijk (incl. mail) gedaan, of schriftelijk bevestigd. Bestellingen die niet door bevoegde personen worden gedaan, mogen worden uitgevoerd en gefactureerd.

De bevoegde medewerkers zijn:

- Teamleider Groen
- Assistent teamleider Groen

Welke personen dit bij Opdrachtgever zijn, wordt na gunning overhandigd.

Hoofdstuk 7 | Communicatie en evaluatie

7.1 Communicatie

De Opdrachtnemer benoemt op operationeel en tactisch/strategisch niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor de Opdrachtgever fungeert als vaste contactpersoon en het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De accountmanager moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Teamleider Groen & Assistent teamleider Groen	<invullen>	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Teamleider Groen & Facilitair coördinator	<invullen>	1x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

7.2 Evaluatie

De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Opdrachtnemer opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.

De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken, vastgelegd in actielijst(en), tussen Partijen hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Hoofdstuk 8 | Managementinformatie

De Opdrachtnemer stelt binnen vier weken na afloop van ieder kalenderjaar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- Overzicht bestelde Tuinmachines en levertermijnen.
- Overzicht bestelde Alkylaatbrandstoffen en levertermijnen.
- Overzicht kosten van:
  - ✓ reparaties;
  - ✓ keuringen en jaarlijks onderhoud van de Tuinmachines;
  - ✓ onderhoudswerkzaamheden aan Groenmachines.
- Overzicht doorlooptijden van de reparaties, keuringen en jaarlijks onderhoud.
- Data voor de meting van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI).
- Invulling van Social Return On Investment.
- De opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 9 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

8.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

Ieder kalenderjaar wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de kwaliteit van de dienstverlening en heeft betrekking op onderstaande KPI:

1. Leveringszekerheid van Tuinmachines.
2. Leveringszekerheid van Alkylaatbrandstoffen.
3. Doorlooptijd keuringen.
4. Doorlooptijd onderhouds- en reparatiewerkzaamheden.
5. Invulling social return on investment.

Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer kalenderjaar gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI wordt aan het einde van ieder kalenderjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende kalenderjaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

8.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimumeisen voor de KPI zijn:

1. Leveringszekerheid van Tuinmachines, binnen 5 werkdagen, minimaal 95%.
2. Leveringszekerheid van Alkylaatbrandstoffen, binnen 5 werkdagen, minimaal 95%.
3. Doorlooptijd keuringen, gedurende 5 werkdagen via een met Opdrachtgever overeengekomen planning, minimaal 90%.
4. Doorlooptijd onderhouds- en reparatiewerkzaamheden, binnen 5 werkdagen, minimaal 90%.
5. Invulling social return on investment, volledig, 100%.

8.3 Verbeterplan en mogelijke sanctie bij herhaaldelijk niet voldoen KPI

Zowel binnen ieder kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
- 2e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtnemer schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst.

Indien na indienen van het tweede verbeterplan alsnog niet het gewenste resultaat wordt behaald (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Hoofdstuk 10 | Service Level Agreement (SLA)

De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

Hoofdstuk 11 | Prijzen

11.1 Indexering

Indexering is van toepassing op:

- Uurtarieven werkzaamheden onderhoud, reparaties en keuringen.

Indexering is niet van toepassing op:

- Prijzen Tuinmachines
- Prijzen Groenmachines
- Verbruiksartikelen
- Onderdelen
- Alkylaatbrandstoffen

Hierbij komen prijzen op stand op basis van de prijs van de leverancier, verminderd met de aangeboden korting.

De prijzen staan vast tot en met 31 december 2027. Na deze datum kunnen de prijzen jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2028. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatie van de maand oktober, van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijsindex (CPI 2025=100)'.
(Bron: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86141NED)

Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december. Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

11.2 Kortingen

Kortingen op Tuinmachines zijn gebaseerd op en worden verrekend met de brutoprijzen zoals opgegeven door de fabrikant.

De aangeboden korting voor Tuinmachines is van toepassing op het gehele assortiment Tuinmachines van Opdrachtnemer, inclusief toekomstige Tuinmachines, zoals wanneer een type wordt vernieuwd.

De aangeboden kortingspercentages blijven ongewijzigd voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst.

11.3 Prijsvoorwaarden

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren voor reparaties, keuringen en jaarlijks onderhoud in rekening bij de Opdrachtgever.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Hoofdstuk 12 | Facturering en betalingsvoorwaarden

12.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf, via een verzamelfactuur, uitgesplitst per groenlocatie (locatie Velsenbroek, locatie Beverwijk, locatie Uitgeest/Heemskerk).

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: facturatie@ijmondwerkt.com

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- inkooporder nummer;
- kostenplaats;
- aantal eenheden, bruto prijzen en korting Tuinmachines, uitgesplitst per Tuinmachine en totalen;
- aantal uren en tarieven onderhoud, reparatie en keuringen;
- aantal eenheden, bruto prijzen en korting materieel;
- aantal eenheden, bruto prijzen en korting Alkylaatbrandstoffen.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen.

12.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet betalen door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Hoofdstuk 13 | Social Return On Investment (SROI)

13.1 Algemeen

Social Return On Investment (hierna: SROI) houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 5% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.

De Opdrachtnemer stelt na gunning, maar voor start van de uitvoering van de werkzaamheden, een plan van aanpak SROI op voor de invulling van de eis van minimaal 5% van de opdrachtsom. Dit plan van aanpak wordt door Opdrachtgever goedgekeurd. De Opdrachtnemer hanteert dit plan van aanpak vervolgens voor de invulling van SROI.

13.2 Niet voldoen aan SROI verplichting

Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan éénmaal het bedrag van het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.

Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks in te vullen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is ingevuld aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.

Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 14 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
Info@euromc.nl