



gemeente **Tiel**

TEAM FACILITAIR EN VASTGOED

Achterweg 2, 4001 MV Tiel

Postbus 6325, 4000 HH Tiel

T (0344) 63 71 11

F (0344) 63 72 99

E gemeente@tiel.nl

W www.tiel.nl

BIJLAGE IL.5

SERVICE LEVEL AGREEMENT MEUBILAIR

MEUBILAIR

SERVICE LEVEL AGREEMENT

INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE & JURIDISCHE ZAKEN	3
1.1 IDENTIFICATIE VAN PARTIJEN	3
1.1.1 OPDRACHTGEVER	3
1.1.2 OPDRACHTNEMER	3
1.2 AARD EN OMVANG VAN DE OVEREENKOMST	3
1.2.1 OMSCHRIJVING DIENSTVERLENING	3
1.2.2 VISIE DIENSTVERLENING	3
1.3 DUUR EN BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST	4
OPERATIONAL EXCELLENCE	5
2.1 ALGEMEEN	5
2.1.1 ALGEMEEN	5
2.2 EISEN M.B.T. MEUBILAIR	5
2.2.1 ALGEMEEN EISEN	5
2.2.2 TECHNISCHE EISEN	5
2.3 EISEN M.B.T. BESTELLINGEN, LEVERINGEN EN VERPAKKINGEN	6
2.3.1 BESTELMETHODIEK	6
2.3.2 PLANNING & COORDINATIE	6
2.3.3 LEVERINGEN	7
2.3.4 VERPAKKINGEN	7
2.4 EISEN M.B.T. CONSTRUCTIE, MONTAGE & OPLEVEREN	8
2.4.1 CONSTRUCTIE EN MONTAGE	8
2.4.2 OPLEVEREN	8
2.4 EISEN M.B.T. BEHEER, ONDERHOUD EN SERVICE	8
2.4.1 BEHEER, ONDERHOUD EN SERVICE	8
2.4.2 INSTRUCTIE BEHEERDERS / PREVENTIEMEDEWERKERS	9
2.4.3 INSTRUCTIE GEBRUIKERS	9
2.5 EISEN M.B.T. GARANTIE	9
2.6 KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	9
2.6.1 LEVERING EN PLAATSING HOOFDOPDRACHT	9
2.6.2 LEVERING EN PLAATSING NADERE OPDRACHTEN	10
PERSONEEL & ORGANISATIE	11
3.1 ALGEMEEN	11
3.2 EISEN M.B.T. INZET PERSONEEL	11
3.3 EISEN M.B.T. INZET CONTACTPERSOON OPDRACHTGEVER	11
3.4 EISEN M.B.T. SOCIAL RETURN	12
3.5 KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	12
3.5.1 SOCIAL RETURN	12
INFORMATIE & COMMUNICATIE	14
4.1 CONTACTPERSONEN	14
4.2 OVERLEGVORMEN	14
4.3 RAPPORTAGE	14
4.4 KLACHTENPROCEDURE	14
FINANCIEN	16
5.1 OPBOUW TARIEVEN	16
5.2 BETALING	16
DUURZAAMHEID & MILIEU	17
6.1 ALGEMEEN	17



HOOFDSTUK 1

ALGEMENE & JURIDISCHE ZAKEN

1.1 IDENTIFICATIE VAN PARTIJEN

Beschrijving van de partijen die betrokken zijn bij de overeenkomst:

1.1.1 OPDRACHTGEVER

Naam opdrachtgever	<NAAM>
Contactpersoon	<CONTACTPERSOON>
Bezoekadres	<BEZOEKADRES>
Postadres	<POSTADRES>
Telefoon	<TELEFOON>
Mobiel	<MOBIEL>
Telefax	<FAX>
E-mail	<E-MAIL>

1.1.2 OPDRACHTNEMER

Naam opdrachtnemer	<NAAM>
Contactpersoon	<CONTACTPERSOON>
Bezoekadres	<BEZOEKADRES>
Postadres	<POSTADRES>
Telefoon	<TELEFOON>
Mobiel	<MOBIEL>
Telefax	<FAX>
E-mail	<E-MAIL>

1.2 AARD EN OMVANG VAN DE OVEREENKOMST

1.2.1 OMSCHRIJVING DIENSTVERLENING

De opdracht bestaat uit het opstellen van één inrichtingsvoorstel alsmede de levering van het, voorgestelde, meubilair conform de specificatie, planning, voorwaarden en bepalingen zoals vastgelegd in dit aanbestedingsdocument en de overeenkomst. De Opdrachtgever dient gedurende de contractperiode mogelijke opdrachten voor leveringen van hetzelfde meubilair uit te voeren, afhankelijk van de behoefte van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever verstrekt garantie conform de garantie-bepalingen gedurende de garantieperiode en draagt op verzoek van de Opdrachtgever zorg voor service en onderhoud.

Uitdrukkelijk wordt gesteld dat de levering tevens bestaat uit:

- het plaatsen van het meubilair in de aangewezen ruimte;
- de (eventuele) bedrijfsklare montage van het meubilair;
- het (eventuele) instellen van het meubilair;
- het toepassen van kabelmanagement;
- het verwijderen en afvoeren van verpakkingsmaterialen;
- het overhandigen van gebruik-, reiniging- en/of onderhoudsvoorschriften.

Voor het leveren en plaatsen van het meubilair geldt de Opdrachtnemer als preferente leverancier. De Opdrachtgever heeft te allen tijd het recht om activiteiten aan derden uit te besteden op basis van prijs- en kwaliteitsniveau of naar aanleiding van specifieke wensen van de Opdrachtgevers.

1.2.2 VISIE DIENSTVERLENING

Team Facilitair & Vastgoed van de Gemeente Tiel gaat op basis van partnership een langdurige relatie aan met haar leveranciers om haar dienstverlening optimaal uit te voeren en de interne klanten te ontzorgen zodat zij zich kunnen focussen op de core business. Hierbij staat een prettige werkomgeving centraal, zowel voor de interne klanten van de Gemeente Tiel als het personeel van de leveranciers. Team Facilitair & Vastgoed werkt op een verantwoorde manier samen waarbij de laagste prijs niet meer leidend is en vertrouwen centraal staat. Van haar partner verwacht het Team Facilitair & Vastgoed een hoge mate van kwaliteit, pro-activiteit in de breedste zin van het woord en een hoge mate van verantwoordelijkheidsgevoel..

1.3 DUUR EN BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

De looptijd van de overeenkomst voor het leveren plaatsen van meubilair is vier (4) jaar ingaande op <XX-XX-XXXX> en van rechtswege eindigend op <XX-XX-XXXX>. Uiterlijk 3 maanden voor afloop einde contracttermijn kan Opdrachtgever eenzijdig besluiten de overeenkomst, tegen gelijkblijvende voorwaarden en condities, te verlengen met drie (3) jaar. Van deze verlengingsbevoegdheid kan maximaal twee (2) keer gebruik worden gemaakt. In geval van maximale verlenging eindigt de overeenkomst uiterlijk <XX-XX-XXXX>. Op de Overeenkomst zijn de VNG algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten bijlage <XX.X> van toepassing.

HOOFDSTUK 2

OPERATIONAL EXCELLENCE

2.1 ALGEMEEN

2.1.1 ALGEMEEN

- a. **Wet- en regelgeving** Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van Arbo, (consumenten)veiligheid, gezondheid en milieu.
- b. **ISO 9001 of vergelijkbaar** Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een certificaat van een kwaliteitsborgingkeurmerk of een beschrijving van een kwaliteitsborgingsysteem, waardoor de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening gedurende de voorbereidings-, uitvoerings-, leverings- en nazorgfase zo goed mogelijk wordt gewaarborgd. De opdrachtnemer overlegt een digitaal gewaarmerkte kopie van een geldig certificaat (bijv. NEN ISO 9001) van een keurende instantie of een kopie van het kwaliteitshandboek.
- c. **Omvang werkzaamheden** Onder de levering- en dienstverlening van het meubilair vallen:
- het plaatsen van het meubilair in de aangewezen ruimte;
 - de (eventuele) bedrijfsklare montage van het meubilair;
 - het (eventuele) instellen van het meubilair;
 - het toepassen van kabelmanagement;
 - het verwijderen en afvoeren van verpakkingsmaterialen;
 - het overhandigen van gebruik-, reiniging- en/of onderhoudsvoorschriften;
 - het verstrekken van garantie volgens de garantiebepalingen gedurende de garantieperiode;
 - service en onderhoud op verzoek van Opdrachtgever.
- d. **Preferente leverancier** Voor het leveren en plaatsen van het meubilair geldt de Opdrachtnemer als preferente leverancier. De Opdrachtgever heeft te allen tijd het recht om activiteiten aan derden uit te besteden op basis van prijs- en kwaliteitsniveau of naar aanleiding van specifieke wensen van de Opdrachtgevers.
- e. **Kengetallen** In dit document en bijlagen worden een aantal kengetallen genoemd. Deze opgaven zijn indicatief en Opdrachtnemer kan aan deze opgaven geen rechten ontleen, tenzij dit expliciet is vermeld.

2.2 EISEN M.B.T. MEUBILAIR

2.2.1 ALGEMEEN EISEN

- a. **Meubelstaat** Het werkplekmeubilair wordt afgemonteerd en geplaatst op de gewenste locatie in de verschillende panden. In bijlage SLA.A treft u de meubelstaat aan met daarin:
- Afbeeldingen, deze kunnen worden beschouwd als referentiebeeld of indruk van hetgeen geleverd dient te worden.
- Het meubilair voldoet aan de beschrijving en eisen zoals beschreven in de meubelstaat (bijlage SLA.A). Het beeldmateriaal is een referentiekader;
- b. **Tellijst** In bijlage SL.B staat per product een overzicht van de hoeveelheden. De Opdrachtgever heeft geen verplichting tot het afnemen van een bepaald aantal producten. Aan het in deze tellijst genoemde aantal producten kunnen geen rechten worden ontleend.
- c. **Plaatsingstekening** In bijlage SL.C vindt u de plaatsingstekening aan met daarin:
- Plattegronden van de gebouwen waarin het meubilair moet worden geplaatst.
- Het meubilair dient door de opdrachtgever kosteloos volledig gemonteerd en volgens indelingstekeningen geplaatst te worden.

2.2.2 TECHNISCHE EISEN

- a. **Nieuw meubilair / Secondlife** De bureautafels, bureaustoelen en akoestische separatiepanelen dienen uitsluitend als nieuw meubilair te worden geleverd conform de meubelstaat. Voor het overige meubilair (alles behalve bureautafels, bureaustoelen en akoestische separatiepanelen) mag een gelijkwaardig alternatief of een second-life product worden aangeboden conform de meubelstaat, mits aan alle eisen wordt voldaan.
- b. **Eenheid** Alle producten moeten een esthetische eenheid vormen.
- c. **Levensduur** De te leveren meubelen hebben bij dagelijks (intensief) gebruik in een kantooromgeving een levensduur van tenminste 10 jaar gerekend vanaf de datum van oplevering. De leverdatum dient op het product aanwezig te zijn. De garantieperiode gaat in na volledige oplevering van de initiële opdracht.

d.	Ontwerp, constructie en materialisatie	Ontwerp, constructie en materialisatie van producten zijn zo uitgevoerd dat het meubel bestand is tegen intensief gebruik en de statische en dynamische belastingen in publieke zones en kantooromgevingen
e.	Vormgeving	Vormgeving en materiaal gebruik toebehoren aan de functie van het product. De hoogte van zitmeubilair en bijbehorende tafels dienen op elkaar afgestemd te zijn.
f.	Kleurstelling en materiaalkeuze	De kleurstelling en materiaalkeuze dient bij alle elementen, die bij elkaar geplaatst worden op elkaar afgestemd te zijn.
g.	Kleurecht	De gebruikte materialen zijn kleurecht en geven niet af in droge en natte toestand.
h.	Stabiliteit	Alle staande items zijn stabiel bij opstelling en gebruik. Beweegbare, instelbare en verstelbare delen zijn zo geconstrueerd dat de instelling niet gemakkelijk onopzettelijk kan worden veranderd;
i.	Veiligheid	De delen waarmee gebruiker in aanraking kan komen, hebben een constructie en materialisatie die verwonding van de gebruiker en/of beschadiging van de kleding door beknelling, bekrassing, splintering of anderszins uitsluit. Scherpe hoeken en randen komen niet voor. "Gebruiker" moet breed worden geïnterpreteerd: ook bijvoorbeeld de facilitair medewerker en schoonmaker worden onder dit begrip verstaan.
j.	Allergie	Bij normaal gebruik mogen geen allergische reacties voorkomen.
k.	Smeer of vet	In het werkplekmeubilair zitten geen van smeer of vet voorziene mechanieken die bij de werkzaamheden aan het kantoormeubilair in aanraking kunnen komen met personen en/of goederen.
l.	Materialen en afwerkingen	Materialen en afwerkingen dienen stoot-, slijt- en krasvast, lichtecht, vochtongevoelig en schoonmaakmiddel-/bureauchemicaliënbestendig te zijn.
m.	Stoot-, slijt- en krasvast	Materialen en gebruikte coatings dienen stoot-, slijt- en krasvast te zijn en bestand tegen intensief gebruik in publieke zones en kantooromgevingen.
n.	Hoekoplossingen	Bij hoekoplossingen van het meubilair mag in geen geval het kernmateriaal zichtbaar zijn. De toplaag van zowel HPL als overige afwerkingen dient in alle gevallen door te lopen
p.	Doppen en/of wielen	Producten zijn voorzien van doppen en/of wielen die geen strepen, krassen of sporen op vloeren met zowel harde als zachte vloerbedekking achterlaten.
o.	Antropometrie	Beweegbare, instelbare, verstelbare en vaste delen zijn geconstrueerd in overeenstemming met de antropometrie en de fysieke kracht van de gebruiker.

2.3 EISEN M.B.T BESTELLINGEN, LEVERINGEN EN VERPAKKINGEN

2.3.1 BESTELMETHODIEK

a.	Bestelmethode	Opdrachtnemer heeft een elektronisch bestelsysteem en/of e-mailadres waar geautoriseerde bestellers producten kan bestellen. Aan het eventuele gebruik van een elektronisch bestelsysteem van de Opdrachtnemer voor het plaatsen van bestellingen zijn geen extra kosten verbonden
b.	Geautoriseerde bestellers	Bestellingen mogen alleen door geautoriseerde en vooraf bekend gemaakte bestellers worden gedaan.
c.	Bestellingen	Bestellingen worden alleen dan in behandeling genomen, door de Opdrachtnemer, nadat de Opdrachtnemer een schriftelijke opdracht heeft ontvangen. De opdracht dient te zijn voorzien van een gegenereerd bestelnummer uit het FMIS-systeem van de Opdrachtgever en afkomstig te zijn van een geautoriseerde besteller.
d.	Orderbevestiging	Na iedere bestelling zal een orderbevestiging per mail binnen 1 werkdag worden verstuurd aan het CDM.
e.	Geen minimale ordergrootte	Bij bestellingen is geen sprake van een minimale ordergrootte. Er worden geen orderkosten of andere administratieve kosten berekend, ongeacht de ordergrootte.

2.3.2 PLANNING & COORDINATIE

a.	Planning Hoofdopdracht	Opdrachtnemer garandeert de uitvoering van de hoofdopdracht (Campus en Poppenbouwing) binnen de opgegeven tijd en conform de opgegeven fasering.
b.	Planning Nadere opdrachten	Voor de nadere opdrachten kunnen (afwijkende) afspraken worden gemaakt tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over planning, logistiek, levering en acceptatie.
c.	Draaiboek	Ten behoeve van de hoofdopdracht (Campus en Poppenbouwing) stelt de Opdrachtgever een draaiboek op. Opdrachtnemer conformeert zich aan het nog te maken draaiboek, dat eenzijdig opgelegd wordt door de Opdrachtgever. Het concept draaiboek zal ter toetsing aan de Opdrachtnemer worden voorgelegd waarbij u enige mate van inspraak heeft. De inhuizing zal in een relatief kort tijdsbestek plaatsvinden. De logistieke toegangsmogelijkheden tot het gebouw, de liftcapaciteit- en snelheid, de opslagmogelijkheden etc. zijn bepalend voor de wijze waarop de inhuizing kan plaatsvinden.
d.	Coördinatie levering	De Opdrachtnemer stelt kosteloos voor de een projectmanager en een plaatsvervanger beschikbaar die fungeert als vast contactpersoon voor de gemeente en zorg draagt voor coördinatie van de levering. Deze personen beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante (leidinggevende) werkervaring
e.	Samenwerking	De Opdrachtnemer is bereid bij de uitvoering van een opdracht zo nodig en desgewenst samen te

derden

werken met derden. Denkt u hierbij aan ten tijde van de inhuizing in de Campus de samenwerking met bijvoorbeeld het consortium.

2.3.3 LEVERINGEN

- a. **Leverdatum + tijdstip**
Hoofdoopdracht De Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer minimaal 2 weken voor de levering op de hoogte. De datum en tijdstip van aflevering en plaatsing wordt tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever bepaald. Opdrachtnemer heeft maximaal 2 werkdagen om het desbetreffende meubilair op te bouwen op de Campus en voor de locatie Poppenbouwing hanteert de Opdrachtgever een termijn van maximaal 5 werkdagen.
- b. **Leverdatum + tijdstip nadere opdrachten** In geval van nadere opdrachten dient minimaal twee weken voor de daadwerkelijke levering contact te worden opgenomen met de Opdrachtgever om de daadwerkelijke leverdatum af te stemmen;
- c. **Afleverlocatie** De Opdrachtgever bepaalt per fase/bestelling de afleverlocatie en heeft de mogelijkheid om meerdere afleverlocaties aan te geven.
- d. **Levertijd nadere opdrachten** De levertijd van het meubilair bij bedraagt maximaal 8 weken na de dag waarop de bestelling door Opdrachtgever is geplaatst, tenzij anders overeengekomen.
- e. **Geen deelleveringen** Opdrachtnemer levert een bestelling/order altijd als één geheel op één plaats en op één tijdstip af, tenzij de Opdrachtgever anders heeft aangegeven.
- f. **Wijze van aflevering** Ieder stuk meubilair dient op het afleveringsadres van de Opdrachtgever te worden afgeleverd, inclusief lossen en inhuizen alsmede gebruiksklare opstelling / montage ter plaatse, welke – in principe - moet aanvangen op uiterlijk de dag na aflevering. Op het werk zal aan de Opdrachtnemer energie kosteloos door de Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.
- g. **Beschermmateriaal liften, kozijnen, deuren en dergelijke.** Opdrachtnemer is tijdens het plaatsen van de te leveren meubelen verantwoordelijk voor het aanbrengen van deugdelijk beschermingsmateriaal aan liften, kozijnen, deuren en dergelijke. Beschadigingen aan het gebouw van waar de meubels worden geleverd en geplaatst veroorzaakt door Opdrachtnemer, worden ten laste van Opdrachtnemer gebracht.
- h. **Demontabel** Voor alle meubelstukken geldt dat ze demontabel zijn en de onderdelen de gebouwen in kunnen conform de plattegronden in bijlage SL.C.
- i. **Transportmiddelen** Opdrachtnemer stelt alle middelen (meubelhondjes, verhuisliften incl. brandstof, vrachtwagens incl. brandstof en chauffeurs etc.), inclusief beschermingsmateriaal op de nieuwe locaties ter beschikking benodigd voor de inhuizing.
- j. **Intern transport** Hulp bij het lossen en overig intern transport wordt door de Opdrachtgever zowel in fysieke vorm (mankracht) als in materiële vorm (b.v. een vorkheftruck), niet gegeven. De desbetreffende ruimten dienen bij oplevering 'bezemschoon' te zijn;
- k. **Eisen t.a.v. gebruik pallets.** Als er pallets worden gebruikt, geldt het volgende voor de pallets:
- 1) gebruik van europallets;
 - 2) geheel niet hoger dan 2.10 meter, inclusief pallet (tenzij dit niet mogelijk is omdat het leveren meubilair hoger is);
 - 3) pallets zijn gesealed;
 - 4) goederen moeten binnen de afmeting van de pallets zijn gestapeld;
 - 5) pallets zijn voorzien van pallet notes.
- l. **Pakbon** Bij elke levering wordt een pakbon meegeleverd met tenminste de volgende informatie:
- 1) Naam van de Opdrachtgever,
 - 2) lijst van geleverde producten met aantallen,
 - 3) het aantal colli,
 - 4) naam van de opdrachtnemer,
 - 5) de afleverdatum,
 - 6) het afleveradres,
 - 7) de verzenddatum,
 - 8) naam vervoerder,
 - 9) pakbonnummer,
 - 10) de naam van de contactpersoon van de Opdrachtgever,
 - 11) het telefoonnummer en contactpersoon van de Opdrachtnemer.
- De pakbon, ondertekend door opdrachtgever, wordt digitaal als prestatieverklaring bijgevoegd bij de factuur.
- m. **Risico beschadigingen of verlies** Tot het moment van ondertekening van de 'opleververklaring' ligt het risico van beschadigingen of verlies bij Opdrachtnemer.

2.3.4 VERPAKKINGEN

- a. **Bescherming transportschade** De onderdelen worden goed beschermd aangeleverd, waardoor de kans op beschadigingen tot een minimum wordt beperkt. Het op locatie afwerken of bijwerken van meubilair is niet toegestaan.
- b. **Milieuvriendelijke verpakkingen** Opdrachtnemer dient gebruik te maken van milieuvriendelijke verpakkingen.

- | | | |
|----|--|--|
| c. | Verpakkings-
materiaal retour | Verpakkingsmateriaal dient door de Opdrachtnemer te worden meegenomen. |
|----|--|--|

2.4 EISEN M.B.T CONSTRUCTIE, MONTAGE & OPLEVEREN

2.4.1 CONSTRUCTIE EN MONTAGE

- | | | |
|----|--|---|
| a. | Stabiliteit &
constructie | De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de stabiliteit van constructie en degelijkheid van alle onderdelen. De Opdrachtgever en architect aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot het niet functioneren van onderdelen als gevolg van ontwerpfouten. |
| b. | Droge montage | De werkplekken en stoelen worden geprefabriceerd aangeleverd. De montage is een zogeheten 'droge montage', waarbij er bij het plaatsen en monteren geen boor- en zaagwerkzaamheden hoeven te worden uitgevoerd |
| c. | Kabelmanagement | Alle onderdelen met elektrische- en/of data aansluitingen worden volledig afgemonteerd geleverd en geplaatst. Het aansluiten van de elektra op de vloergoot en het aansluiten op het netwerk geschiedt door de Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Alle componenten behorende bij de bureaus en tafels dienen compleet en aanwezig te zijn. |
| d. | Schoonmaak | Het geplaatste meubilair dient schoon opgeleverd te worden. Het schoonmaken dient op deskundige wijze uitgevoerd te worden, waarbij de navolgende richtlijnen van toepassing zijn: het geleverde dient vrij van opschriften en etiketten, gereinigd en zonder krassen te zijn. Het meubilair dient stofvrij te worden opgeleverd. |
| e. | Vrij van stickers
en/of stickerresten | Meubilair dient schoon te zijn en vrij van stickers en of stickerresten, met uitzondering van een sticker waarop het moment van levering is vermeld. |

2.4.2 OPLEVEREN

- | | | |
|----|-------------------------------------|---|
| a. | Opleververklaring | Maximaal 5 werkdagen na aflevering van de gebruiksklare opstelling wordt het meubilair door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gecontroleerd en indien akkoord bevonden wordt er een opleveringsverklaring opgemaakt welke door beide partijen ondertekend dient te worden. Indien Opdrachtgever het meubilair afkeurt (en dus de opleveringsverklaring niet ondertekent) wordt het afgekeurde Meubilair door de Opdrachtnemer hersteld of retour genomen en (uiterlijk binnen de oorspronkelijke levertijd) omgeruild. Als in dat laatste geval de situatie ontstaat dat een werkplek geen meubilair heeft, wordt per ommegaande ofwel het oude meubilair door Opdrachtnemer terug geplaatst ofwel er wordt door Opdrachtnemer voor een tijdelijke (kwalitatief vergelijkbare) oplossing gezorgd. |
| b. | Inhoud
Opleververklaring | <p>Bij elke oplevering wordt een opleverprotocol door Opdrachtgever en Opdrachtnemer ingevuld met tenminste de volgende informatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Naam van de gemeente Tiel, 2) lijst van opgeleverde producten met aantallen, 3) naam van de opdrachtnemer, 4) de opleverdatum, 5) pakbonnummer, 6) de naam van de contactpersoon van de Opdrachtgever, 7) het telefoonnummer en contactpersoon van de opdrachtnemer, 8) vermelding van eventuele beschadigingen en voorgestelde (reparatie)maatregelen. <p>Het opleverprotocol, ondertekend door Opdrachtnemer en Opdrachtgever, wordt digitaal als prestatieverklaring bijgevoegd bij de factuur.</p> |

2.4 EISEN M.B.T BEHEER, ONDERHOUD EN SERVICE

2.4.1 BEHEER, ONDERHOUD EN SERVICE

- | | | |
|----|---|--|
| a. | Technisch
onderhoud | Het meubilair is vrij van technisch onderhoud door de gebruiker. Alle onderdelen zijn dusdanig geselecteerd en verwerkt dat onderhoud zo gering mogelijk is. |
| b. | Vervangende
onderdelen | Vervangende onderdelen moeten tot 10 jaar na datum van oplevering van het meubel kunnen worden nageleverd. Onder "onderdelen" worden alle componenten van het meubel verstaan: van werkbladen, framedelen, zittingen en ruggen tot scharnieren, wieltes, etc |
| c. | Uitvoering
reparaties | Onderhoud en kleine reparaties kunnen door de Opdrachtgever zelf worden uitgevoerd. Voor grotere en complexere reparaties wordt de Opdrachtnemer ingeschakeld. |
| d. | Hersteltermijn
<6 maanden | De eerste 6 maanden na oplevering en acceptatie van het meubilair bent u bij het "niet (goed) functioneren" van het geleverde meubilair en/of verkeerd geleverd meubilair binnen één werkdag na melding aanwezig om het meubilair te repareren/vervangen. Indien het probleem langer dan 5 werkdagen voortduurt, zorgt u voor vervangend meubilair in overleg met de Opdrachtgever |
| e. | Hersteltermijn
>6 maanden | Bij "niet (goed) functioneren" van geleverde meubilair en/of verkeerd geleverde meubilair 6 maanden na oplevering wordt het meubilair met spoed, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na |

f.	(de)montage meubilair	melding gerepareerd/vervangen. Indien het probleem langer dan 5 werkdagen voortduurt, zorgt u voor vervangend meubilair in overleg met de Opdrachtgever Al het meubilair dient eenvoudig te monteren en te demonteren (zonder gebruik van specifiek, alleen door Opdrachtgever te leveren gereedschap) te zijn door eigen personeel van de Opdrachtgever met een minimum aan gereedschappen.
g.	Mechanische verzwakking	Bij montage en demontage van het meubilair mag geen mechanische verzwakking optreden.
h.	(de)montage kabels	Voor alle kantoortafels geldt de mogelijkheid van volledige en eenvoudige de- en montage van kabels nadat de werkplek is geïnstalleerd / gemonteerd.
i.	Schoonmaak en onderhoud	Het meubilair dient eenvoudig te reinigen te zijn met milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen (zonder organische oplosmiddelen) en in de gebruiksvoorschriften voor reiniging en onderhoud staan eisen beschreven met betrekking tot dagelijks onderhoud, periodiek onderhoud en verwijderen van inkt van pen / stiften en kauwgom van werkbladen. Er worden voor het meubilair geen materialen toegepast die niet te reinigen zijn.
j.	Randen, naden en handgrepen	Richels, naden en handgrepen dienen eenvoudig gereinigd te kunnen worden. Werkbladen dienen zo min mogelijk randen en richels te hebben.
i.	Losse onderdelen	De toepassing van losse onderdelen zoals afneembare slingers aan werktafels om meubilair in te stellen is niet toegestaan.
k.	Geluid/trillingen	Het meubilair veroorzaakt geen hinderlijke geluiden of trillingen bij verplaatsingen.

2.4.2 INSTRUCTIE BEHEERDERS / PREVENTIEMEDEWERKERS

a.	Instructie beheerder	Opdrachtnemer biedt medewerkers van de gemeente Tiel (kosteloos) een opleiding aan om storingen/problemen in de eerste lijn te kunnen verhelpen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Het betreft een opleiding voor die storingen/problemen waarvan uw eigen garantievoorzieningen stellen dat derden deze mogen verhelpen. De opleiding dient verzorgd te worden voor een team van circa 5 medewerkers. Naast de initiële opleiding verzorgt u jaarlijks (op verzoek) een opfriscurso/opleiding voor nieuwe medewerkers zonder bijkomende kosten.
b.	Instructie Arbo	Opdrachtnemer verzorgt een uitgebreide zitinstructie voor de preventiemedewerkers / arbo-contactpersonen van de Opdrachtgever.
c.	Montage handleiding	Voor het van toepassing zijnde meubilair dient een montagehandleiding voor de beheerder in het Nederlands voorhanden te zijn.

2.4.3 INSTRUCTIE GEBRUIKERS

a.	Instructie gebruiker	Voor alle meubelstukken die verstelbaar of instelbaar zijn wordt gebruiksaanwijzing/ instelhandleiding ter beschikking gesteld. Bij iedere bureaustoel is een gebruiksaanwijzing in het Nederlands aanwezig
b.	Zitinstructie	Opdrachtnemer stelt een zitinstructie per e-mail of als filmpje voor de medewerkers van de Opdrachtgever ter beschikking.

2.5 EISEN M.B.T GARANTIE

a.	Ingangsdatum	De garantietermijn gaat in na volledige oplevering van de hoofdopdracht.
b.	Garantietermijn	Opdrachtnemer geeft een (fabrieks)garantie op geleverde producten, inclusief eventuele bewegende delen van minimaal 3 jaar. Tijdens deze periode worden geen voorrijkosten of kosten voor reparatie en onderdelen gerekend.
c.	Nalevergarantie	Opdrachtnemer geeft een naleveringsgarantie van: <ul style="list-style-type: none"> minimaal 10 jaar voor de werkplekken; minimaal 5 jaar voor de identieke producten. Dat wil zeggen identieke uitvoering, kleur en materiaal; minimaal 10 jaar voor onderdelen van het product ten behoeve van reparatie of aanvullingen.
d.	Meubellijn uit productie	Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen indien het bestelde meubelprogramma uit de productie zal worden genomen, dat geldt ook na afloop van de overeenkomst, tot minimaal einde van de nalevergarantieperiode.

2.6 KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN

2.6.1 LEVERING EN PLAATSING HOOFDOPDRACHT

KRITISCHE PRESTATIE INDICATOR:	LEVERING & PLAATSING HOOFDOPDRACHT
DOEL	De levering en plaatsing vindt plaats conform het tijdschema zoals vastgelegd in het aanbestedingsdocument van de Opdrachtgever (20160826_INSCHRIJVINGSLEIDRAAD_Meubilair) en/of de nader overeen te komen afspraken bij desbetreffende levering.

WIJZE VAN METEN	De contractmanager toetst of de producten tijdig zijn aangeleverd en geplaatst aan de hand van de pakbon en opleververklaring.
NORM(WAARDE)	100% van de levering en plaatsing is tijdig en compleet.
FREQUENTIE	Na levering/plaatsing van de het meubilair van de desbetreffende fase..
ACTIE OPDRACHTNEMER BIJ NIET BEHALEN VAN DE NORM	<p>Indien Opdrachtnemer de levering van meubilair niet uiterlijk 8 weken na opdrachtverlening gebruiksklaar heeft opgesteld - en dat niet is te wijten aan een aan de Opdrachtgever toe te kennen omstandigheid – is hij een onmiddellijk opeisbare boete van € 1.000,- per werkdag dat Opdrachtnemer in gebreke blijft aan zijn opleveringsverplichting te voldoen, verschuldigd aan Opdrachtgever. De hoogte van de boete wordt gerelateerd aan de waarde van dat deel van de levering en gemaximeerd tot 25% van de waarde van de levering.</p> <p>De Opdrachtgever is gerechtigd door Opdrachtnemer verschuldigde boeten te verrekenen met de aanschaf van het product.</p>
EVALUATIE RESULTATEN METING	1x per jaar.

2.6.2 LEVERING EN PLAATSING NADERE OPDRACHTEN

KRITISCHE PRESTATIE INDICATOR:	LEVERING & PLAATSING NADERE OPDRACHTEN
DOEL	Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal het product door de Opdrachtnemer op afroep en eerste verzoek van de Opdrachtgever door middel van het plaatsen van een schriftelijke order aan de Opdrachtgever worden verkocht en geleverd, tenzij anders is aangegeven op het orderformulier. De overeenkomstig de voorgaande zin door de Opdrachtgever geplaatste order wordt door de Opdrachtnemer door middel van ondertekening van de overeenkomst geacht te zijn aanvaard bij ontvangst van de betreffende order.
WIJZE VAN METEN	De contractmanager toetst of het product tijdig is aangeleverd en geplaatst.
NORM(WAARDE)	100% van de levering en plaatsing is tijdig en compleet.
FREQUENTIE	Na levering/plaatsing van het product.
ACTIE OPDRACHTNEMER BIJ NIET BEHALEN VAN DE NORM	Indien Opdrachtnemer niet in staat is het product binnen 8 weken te leveren, stelt hij Opdrachtgever daarvan tijdig in kennis. Indien de levertijd met een week wordt overschreden, is Opdrachtgever gerechtigd 30% in mindering te brengen op de factuur van het betreffende product. Bij elke volgende dag is Opdrachtgever gerechtigd 10% extra in mindering te brengen op de factuur van het betreffende product, oplopend tot 100%.
EVALUATIE RESULTATEN METING	Na levering/plaatsing van het product.

HOOFDSTUK 3

PERONEEL & ORGANISATIE

3.1 ALGEMEEN

- | | |
|---------------------------------------|--|
| a. ARBO | De Opdrachtnemer neemt bij zijn bedrijfsvoering de bepalingen, die bij of krachtens de Arbeidsomstandighedenwet zijn gesteld, in acht. Daarbij besteedt hij uitdrukkelijk aandacht aan de veiligheid voor eigen personeel en personeel van de Opdrachtgever bij de werkzaamheden en informeert en instrueert zijn personeel hiertoe. U zorgt ook voor voorlichting en instructie aan uw nieuw in te zetten medewerkers en herhaling van voorlichting en instructie op regelmatige basis. |
| b. CAO / Beloning | Opdrachtnemer zal zijn personeel belonen conform de voor de sector geldende arbeidsvoorwaarden, zal alle inhoudingen en afdrachten voor sociale verzekeringswetten, AOW en loonbelasting nakomen, en vrijwaart dienaangaande de Opdrachtgever. |
| c. Wet- en regelgeving | Alle medewerkers zullen zich strikt houden aan alle geldende wetten, regelingen, besluiten, voorschriften en instructies die van toepassing zijn op de Opdrachtnemer en de taakuitvoering. |
| d. Huisregels en gedragsregels | Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de per locatie geldende beveiligingsvoorschriften en huisregels/gedragsregels. |

3.2 EISEN M.B.T INZET PERSONEEL

- | | |
|--------------------------------------|---|
| a. Vakkundig en vakbekwaam | Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Opdrachtnemer staat in voor de kwaliteit, kundigheid, kennis, ervaring en betrouwbaarheid van het door u in te zetten personeel. Medewerkers zijn daarnaast proactief, communicatief en zelfstandig. Uit eigen beweging worden knelpunten gesignaleerd en passende vervolgacties ondernomen. |
| b. Representativiteit | Alle medewerkers van de Opdrachtnemer hebben een schoon en verzorgd uiterlijk, de medewerker is vrij van zichtbare overdadige make-up, sieraden en accessoires, heeft schoon en verzorgd haar, schone bedrijfskleding, verzorgde nagels |
| c. Nederlandse taal | Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie van de Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen zodanig dat er goede communicatie tussen gasten en medewerkers van de Opdrachtgever mogelijk is. |
| d. Geheimhoudings-verklaring | De Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen. |
| e. Bedrijfskleding | Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn op locatie. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. |
| f. Draagpas of bedrijfsvenpas | De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht een door de Opdrachtnemer verstrekte badge, met daarop de naam zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is de Opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen |
| g. Legitimatie | Medewerkers van de Opdrachtgever moet zich altijd kunnen legitimeren. (geldig paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs) |
| h. Toegangspas | De Opdrachtgever zal indien van toepassing aan uw personeel sleutels en/of toegangstags ter beschikking stellen. U bent verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheer van deze sleutels/toegangstags. In geval van verlies en/of misbruik van sleutels/toegangstags door uw personeel dient u dit direct te melden aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. |
| i. Veiligheid | Onveilige situaties op de locatie(s) van de Opdrachtgever dienen direct te worden gemeld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. |
| j. Schade | De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Opdrachtnemer verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, per eerste gelegenheid te melden aan de Opdrachtgever. |

3.3 EISEN M.B.T INZET CONTACTPERSOON OPDRACHTGEVER

- | | |
|-------------------------------|---|
| a. Vast contactpersoon | Opdrachtgever zorgt voor één vast contactpersoon en plaatsvervanger(-ster) voor vragen over bestellingen, leveringen, retourneringen en klachten. Bij vervanging wordt Opdrachtgever tijdig, echter uiterlijk 1 maand van te voren, geïnformeerd. |
| b. Bereikbaarheid | De vaste contactpersoon of plaatsvervanger(-ster) is op werkdagen (telefonisch) bereikbaar tussen 09.00-17.00 uur. |

3.4 EISEN M.B.T. SOCIAL RETURN

- a. **% Social return** De Opdrachtnemer is verplicht tenminste >7% van de loonsom excl. BTW te besteden aan:
- Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt
 - Het bieden van leerwerkstages aan jongeren
- Een rekenvoorbeeld: Stel dat de inschrijfsom € 850.000,00 is en de loonkosten € 50.000,00 en de andere kosten € 800.000,00. In dit geval moet er zeven procent van de loonsom, dus € 3.500,00 besteed worden aan Social Return.*
- b. **Doelgroep Social Return** Onder de mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt worden bij deze aanbesteding, de volgende categorieën medewerkers verstaan:
- Uitkeringsgerechtigden op grond van WWB
 - Uitkeringsgerechtigden op grond van WW
 - Uitkeringsgerechtigden op grond van WIA / WGA / WAZ
 - Uitkeringsgerechtigden op grond van WAJONG
 - Uitkeringsgerechtigden op grond van IOAW / IOAZ
 - SW-geïndiceerden
 - Vroegtijdige schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties
 - Leerlingen in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen
- c. **Invulling Social Return** De Opdrachtnemer kan middels een structuur van bouwblokken zelf de verschillende Social Return-inspanningen combineren in een optimale mix, passend bij de bedrijfsvoering. Hierbij wordt de inzet op SROI gewaardeerd op basis van de afstand tot de arbeidsmarkt die de kandidaat heeft in combinatie met de inspanning die de werkgever moet leveren om de kandidaat naar werk te begeleiden (zie onderstaand tabel).
- | Soort en evt. duur van de uitkering | Waarde Social Return inspanning (op basis van een jaarcontract fulltime) |
|---|--|
| < 2 jaar in WWB (Bijstand) | € 30.000,- |
| > 2 jaar in WWB (Bijstand) | € 35.000,- |
| < 1 jaar in WW (Werkloosheidsuitkering) | € 10.000,- |
| > 1 jaar in WW (Werkloosheidsuitkering) | € 15.000,- |
| WIA/WAO (Arbeidsongeschiktheidsuitkering) | € 30.000,- |
| Wajong (Voorziening Jong-gehandicapte) | € 35.000,- |
| Leerling BBL (Beroepsbegeleidende Leerweg) | € 10.000,- |
| Leerling BOL (Beroepsopleidende Leerweg) | € 5.000,- |
| WSW (Wet Sociale Werkvoorziening detachering, diensten) | Betaalde rekeningen aan SW-bedrijf |
| Overige Social Return trajecten | € 1.500,-per dagdeel van 4 uur |
- Een voorbeeld: zeven procent van de loonsom, dus € 3.500,-, dient besteed te worden aan Social Return. De Opdrachtnemer kan voor dit bedrag een < 2 jaar WWB-er voor 6 weken aan het werk zetten of 12 uur aan overige Social Return trajecten inzetten om te voldoen aan de Social Return-verplichting binnen de overeenkomst.*
- d. **Rapportage Social Return** Na het afronden van de initiële (hoofd)opdracht ontvangt de contractmanager een rapportage van de Opdrachtnemer over de invulling van de Social Return-eis. De (korte) rapportage Social Return bevat minimaal de volgende informatie:
- een beschrijving op welke wijze invulling is gegeven aan Social return;
 - een berekening waaruit blijkt dat er voldaan is aan de gestelde eisen t.a.v. Social return.

3.5 KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN

3.5.1 SOCIAL RETURN

KRITISCHE PRESTATIE INDICATOR:	SOCIAL RETURN
DOEL	Correcte naleving van de eisen met betrekking tot Social Return
WIJZE VAN METEN	Aan de hand van de Rapportage Social Return toets Opdrachtnemer of de Social Return doelstelling is gerealiseerd.
NORM(WAARDE)	De Opdrachtnemer is verplicht tenminste >7% van de loonsom excl. BTW te besteden aan: <ul style="list-style-type: none"> • Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt • Het bieden van leerwerkstages aan jongeren
FREQUENTIE	1x na afronden initiële (hoofd)opdracht.
ACTIE OPDRACHTNEMER BIJ NIET BEHALEN VAN DE NORM	De Opdrachtgever vordert een boete ter hoogte van 14% van de loonsom excl. BTW indien Opdrachtnemer niet heeft voldaan aan de gestelde Social Return eis.

HOOFDSTUK 4

INFORMATIE & COMMUNICATIE

4.1 CONTACTPERSONEN

- a. **CDM** Het CDM is namens de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de controle op de uitvoering van de dienstverlening. Het CDM fungeert tevens als eerste aanspreekpunt voor de contactpersoon van de Opdrachtnemer.
- b. **Contractmanager** De contractmanager is namens de Opdrachtgever verantwoordelijk voor het beheer van de SLA.
- c. **Contactpersoon opdrachtnemer** Opdrachtnemer dient een vaste accountmanager aan te wijzen, die als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever geldt. Deze accountmanager dient over een dusdanige positie binnen de organisatie van Opdrachtnemer te beschikken dat deze de belangen van Opdrachtgever op een adequate wijze kan borgen. Tevens dient er een back-up functionaris te zijn die bij afwezigheid van de vast zaken de accountmanager de zaken snel en effectief kan overnemen.

De verantwoordelijke contactpersoon van <OPDRACHTNEMER> de <FUNCTIE CONTACTPERSOON>. Hij/zij is namens de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening conform de gemaakte afspraken

Naam opdrachtgever	<NAAM>	Naam opdrachtnemer	<NAAM>
Contactpersoon	<CONTACTPERSOON>	Contractmanager	<CONTACTPERSOON>
Bezoekadres opdrachtgever	<BEZOEKADRES>	Bezoekadres opdrachtnemer	<BEZOEKADRES>
Postadres opdrachtgever	<POSTADRES>	Postadres opdrachtnemer	<POSTADRES>
Telefoon	<TELEFOON>	Telefoon	<TELEFOON>
Mobiel	<MOBIEL>	Mobiel	<MOBIEL>
Telefax	<TELEFAX>	Telefax	<TELEFAX>
E-mail	<E-MAIL>	E-mail	<E-MAIL>
Internet	<INTERNET>	Internet	<INTERNET>

4.2 OVERLEGVORMEN

- a. **Overlegvormen** Voorafgaande, tijdens en na de uitvoering van de werkzaamheden worden er op operationeel niveau met de frontoffice afspraken gemaakt. Daarnaast vindt er structureel tactisch/strategisch overleg plaats tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Vanuit de Opdrachtgever zal bij dit gesprek aanwezig zijn de verantwoordelijke contractmanager en/ of diens vervanger. Schematisch wordt dit in onderstaande tabel uiteengezet:

NIVEAU	FREQUENTIE	OPDRACHTGEVER	OPDRACHTNEMER	ONDERWERPEN
Tactisch/ Strategisch	1x per jaar	Contractmanager	<FUNCTIE CONTACTPERSOON>	<ul style="list-style-type: none">Evaluatie dienstverleningJaarrapportageTrends en ontwikkelingen
Operationeel	Ad-hoc	Frontoffice medewerker of locatiebeheerder	<FUNCTIE CONTACTPERSOON>	<ul style="list-style-type: none">Diverse operationele aangelegenhedenklachtenregistratie

4.3 RAPPORTAGE

- a. **Inhoud rapportage en frequentie** Één keer per jaar ontvangt de contractmanager een rapportage van de Opdrachtnemer van de geleverde producten en diensten gesplitst naar locatie en per product (de aantallen, items en kleuren worden weergegeven). Daarnaast dient de Opdrachtnemer een overzicht aan te leveren van ontvangen klachten, de klager, de geboden oplossing en de termijn waarbinnen de klacht is opgelost. Informatie dient te worden aangeleverd in Excel en te bewerken te zijn.
- b. **Gespreksverslag** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van een gespreksverslag. Het verslag wordt binnen 5 werkdagen na het overleg aangeleverd bij de Opdrachtgever.

4.4 KLACHTENPROCEDURE

- a. **Klachtenprocedure** De Opdrachtnemer dient over een adequate klachtenafhandeling te beschikken welke de klachten binnen de in de overeenkomst afgesproken termijn afhandelt hetzij door reparatie ter plaatse hetzij door beschikbaar stellen van vervangend meubilair.

Onder een adequate klachtenafhandeling wordt verstaan een persoon of loket waar alle klachten van de Opdrachtgever kunnen worden neergelegd, via mail of telefoon. De klager ontvangt altijd een bevestiging van de klacht, alsmede een inschatting van de termijn waarbinnen de klacht wordt opgelost.

- b. Hersteltermijn** Klachten worden gemeld bij het CDM en doorgegeven aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer handelt een klacht af binnen 5 werkdagen na melding van het CDM. Indien de aard van de klacht een oplossing binnen 5 werkdagen onmogelijk maakt, dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag aan te geven bij de contactpersoon van Opdrachtgever welke acties worden ondernomen. Klachten worden binnen een redelijke termijn, doch altijd binnen 14 dagen opgelost.
- c. Servicetijden** De storings-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden door Opdrachtnemer kunnen op werkdagen tussen 08:00 uur en 16:30 uur uitgevoerd worden, tenzij anders in overleg met de Opdrachtgever wordt afgesproken.
- d. Registratie van verstoringen of klachten** Klachten over de dienstverlening worden geregistreerd in het FMIS-systeem van de Opdrachtgever. Nadat de melding is geregistreerd wordt deze automatisch per mail XXX@XXXX.XX doorgestuurd naar de Opdrachtnemer.
- e. Definitie hersteltermijn** Hersteltermijn van de klacht start vanaf het moment dat deze per e-mail richting opdrachtgever is doorgestuurd.
- f. Terugkoppeling** Opdrachtnemer koppelt per mail en telefonisch/persoonlijk de status van de afhandeling aan de melder en frontoffice terug.



HOOFDSTUK 5

FINANCIEN

5.1 OPBOUW TARIEVEN

- a. **Valuta** Prijzen in euro's € (exclusief BTW)
- b. **Marktconform** Alle aangeboden tarieven zijn marktconform
- c. **Tarieven conform tarievenblad** In Bijlage SL.C staan de tarieven voor het uitvoeren van de dienstverlening conform de eisen en bepalingen in de SLA vermeld.
- d. **All-in tarieven** De bedragen van uw Inschrijving zijn vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: inhuizing, montage, uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten. De stuksprizen gelden ook voor eventuele naleveringen.
- e. **Calculatie o.b.v. gelijke tarieven** Indien andere locaties van de Opdrachtgever dan vermeld in dit beschrijvend document gebruik gaan maken van de gevraagde dienstverlening zoals beschreven in dit beschrijvend document gelden hiervoor dezelfde tarieven en voorwaarden.
- f. **Korting % producten in zelfde merklijn** De door u aangeboden kortingspercentages op een product uit een merklijn gelden voor alle producten van die merklijn op de adviesfabrieksprijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- g. **Korting % Hoofdoopdracht & Nadere opdrachten** Bij opdrachten geplaatst binnen een jaar na verstrekking van de opdracht gelden de prijzen en kosten van de oorspronkelijke opdracht. Voor de periode daarna gelden de opgegeven kortingspercentages op de brutoprijslijst exclusief btw.

5.2 BETALING

- a. **Facturatie algemeen** De Opdrachtnemer stuurt per fase / bestelling een gespecificeerde verzamelfactuur na levering van de producten.
- b. **Factuurgegevens** De factuur bevat minimaal de volgende gegevens:
 - Uw factuurnummer;
 - Factuurdatum;
 - Eenduidige omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten;
 - Teamnaam en naam besteller en/of opdrachtgever
 - Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden.
 - het Kamer van Koophandelnummer van uw onderneming,
 - uw bankrekeningnummer;
 - Het btw-nummer van uw onderneming

Andere voor de betaling van de factuur relevante gegevens.

 - Wettelijk verplichte factuurgegevens.

Bij de factuur voegt u een (digitale) kopie van getekende acceptatie door de opdrachtgever waaruit blijkt welke aantallen zijn geleverd, welke aantallen zijn geaccepteerd door de opdrachtgever.
- c. **Betalingstermijn** De Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen netto na verzending van de factuur.
- d. **Factuuradres** De Opdrachtnemer stuurt na levering een gespecificeerde factuur per nadere overeenkomst o.v.v. contractnummer naar:

	NAAM ORGANISATIE	FACTUURADRES
A	Gemeente Tiel	Gemeente Tiel Team Facilitair & Vastgoed Postbus 6325 4000 HH Tiel
B	Werkzaam Rivierenland	Werkzaam Rivierenland Postbus 128 4191 GW Geldermalsen



HOOFDSTUK 6

DUURZAAMHEID & MILIEU

6.1 ALGEMEEN

a. Duurzaamheids-
criteria

Opdrachtnemer conformeert zich aan de minimale duurzaamheidseisen genoemd op

www.pianoo.nl

https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteriakantoormeubilair_0.pdf

VOOR AKKOORD OPDRACHTNEMER

<HANDTEKENING>

DATUM:

VOOR AKKOORD OPDRACHTGEVER

<HANDTEKENING>

DATUM:

BIJLAGEN

OVERZICHT

BIJLAGE SL.A: MEUBELSTAAT

BIJLAGE SL.B: TELLIJST

BIJLAGE SL.C: PLAATSINGSTEKENINGEN

SL.C1 PLAATSINGSTEKENINGEN CAMPUS

SL.C2 PLATTEGROND FASERING CAMPUS

SL.C3 PLAATSINGSTEKENINGEN POPPENBOUWING

BIJLAGE SL.D: WIJZIGINGENOVERZICHT SLA