

Vedlegg 6

TIL

RAMMEAVTALE

IINR 1222 GLASS OG GLASSARBEID

SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

1 Leverandør opplysninger

LEVERANDØROPPLYSNINGER			
Leverandør:	Glassmester 1 AS		
Gateadresse:	Kloppaveien 10		
Postadresse:	Kloppaveien 10		
Telefonnummer:	40055000		
Telefaks :	67970110		
E-postadresse:	post@glassmester1.no		
Organisasjonsnummer:	989596624		
KONTAKTPERSONER			
	Navn	Mobil/Telefon	E-post
Kontaktperson avtale:	Christer Eriksen	99705110	christer@glassmester1.no
Kontaktperson kundeservice:	Ulf Berglund	94005566	ulf@glassmester1.no
Kontaktperson Enebakk:	Dan Erik Johansen	94008999	danerik@glassmester1.no
Kontaktperson Fet:	Dan Erik Johansen	94008999	danerik@glassmester1.no
Kontaktperson Nittedal:	Ulf Berglund	94005566	ulf@glassmester1.no
Kontaktperson Sørumsund:	Dan Erik Johansen	94008999	danerik@glassmester1.no
Kontaktperson regnskap	Camilla Otterlei	91353477	camilla@glassmester1.no
BESTILLINGSDATA			
Åpningstider (hverdager):	0700 - 1700		
Bestillingstelefon:	40055000		
Ordre mail:	post@glassmester1.no		
Bestillingsfrist:	KI 1000 samme dag.		
Link til nettbutikk	www.glassmester1.no		
Link til eHandel (Hvis tilgjengelig)	kommer		

2 Avtalens varighet

Avtalens varighet er fra 1.1.2013 tom 31.12.2015, med mulighet til forlengelse på 1 + 1 år av gangen.

3 Bestilling

Bestillingstelefon 4005500 skal benyttes ved utrykning.

Alle bestillinger / oppdrag skal gjøres skriftlig og bekreftes fra leverandør (mail med bekreftelse)

3.1 Oppdrag

Bestilte oppdrag skal være startet innen 2 dager (ordre satt i bestilling)

Utførende arbeid innen 10 dager. Spesielle forhold avtales med Oppdragsgiver.

4 Priser

4.1 Prisregulering

Prisene kan reguleres 1.8. årlig, utfra dokumentasjon og varsel.

5 Responstid / Utrykning

5.1 Responstid ved utrykning

Maksimal responstid ved utrykningen er: 55 minutter. Det forutsetter at det ikke inntre hendelser leverandør ikke råder over.

Telefon 4005500 skal benyttes.

5.2 Utrykning

Pris pr utrykning inklusiv kilometergodtgjørelse og reisetid er fast.

5.3 Krav til at levering skal fungere

For at leveransen skal fungere iht. kravspesifikasjon er Leverandøren avhengig av:

- At bestilling sendes skriftlig
- At det bestilles på varenummer, finner man ikke aktuelle vare tas kontakt med Leverandør
- God dialog mellom Oppdragsgiver og Leverandør.
- At utarbeidet plankjøp følges, endringer må varsles av begge parter.

5.4 Feillevering og feilbestilling

Ved eventuell feillevering/feilbestilling, skal Oppdragsgiver maile/faxe avviksskjema til Leverandørens kundesenter, som vil behandle saken så fort som mulig. Oppdragsgiver skal melde avvik omgående.

Eventuell feil levert vare vil bli tatt i retur og kreditert 100 %.

5.5 Transport emballasje

Leverandøren er ansvarlig for at all emballasje blir returnert og sortert. Dette skal leveres til egnet mottak. Det er ingen gebyrer forbundet til denne ordningen. (Vedlegg 2 pkt. 3.1.14)

6 Betalingsbetingelser

Fri faktureringsmåned + 30 dager fra korrekt faktura.

7 Statistikker

Leverandør leverer statistikker på omsatt volum og produkt per leveringssted ½ årlig 20 (juli, januar) – senest 20. påfølgende måned. Her vil det tilfalle dagsbøter dersom det ikke overholdes.

8 Reklamasjonsrutiner

Ved en eventuell reklamasjon skal Oppdragsgiver ta kontakt med Leverandør sin kontaktperson omgående og det skal avtales befaring dersom det viser seg nødvendig. Avviksskjema fylles på www.iinr.no

Ved feilleveranser, transportskade eller annet forårsaket av oss, står Leverandør for returfrakt.