



Servicespecificatie	Kantoorartikelen
Versie	Definitief
Datum	15 december 2022
Ambitie	Het voldoende en tijdig beschikbaar stellen van kantoorartikelen en overige middelen die medewerkers van de gemeente Venlo ondersteunen bij het uitvoeren van reguliere werkzaamheden.
Scopebeschrijving	Deze dienst richt zich op het verstrekken van kantoorartikelen en andere middelen. Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn (niet limitatief): ▪ De dienstverlening is van toepassing op locaties zoals omschreven in Bijlage 11. ▪ Dienstverlener levert het basisassortiment kantoorartikelen op basis van de gewenste kwaliteitseisen, voorraadhoogte en geoffreerde prijzen. ▪ Dienstverlener is verantwoordelijk dat het vastgestelde basisassortiment altijd in de daarvoor bestemde kast(en) op de verschillende locaties voor handen is en de bevoorrading van de kasten. ▪ Dienstverlener adviseert Gemeente Venlo over duurzamere of goedkopere artikelen en past desgewenst het basisassortiment aan na goedkeuring van Gemeente Venlo. Daarnaast adviseert dienstverlener proactief voor een blijvend passend basisassortiment, op basis van de behoefte van de afnemers en wijzigende omstandigheden/situaties/wetgeving. ▪ Indien artikelen uit het basisassortiment niet meer leverbaar zijn, wordt in overleg met Gemeente Venlo een alternatief vastgesteld met vergelijkbare kwaliteit en prijs. ▪ Dienstverlener faciliteert een online bestelportaal voor het bestellen van kantoorartikelen buiten het basisassortiment. Voor het gebruik van deze bestelportaal kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht. ▪ Indien artikelen verkeerd worden besteld of niet voldoen aan wensen, is het mogelijk om deze te retourneren. De retourzendingprocedure dient consistent en eenvoudig te zijn. Voor het omruilen, retour nemen, brengen en/of halen van producten, mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht. ▪ De bestelwijze en prijzen van kantoorartikelen buiten het basisassortiment worden op heldere wijze gecommuniceerd met medewerkers. ▪ Dienstverlener faciliteert een helpdesk functionaliteit (telefonisch en online) voor vragen over artikelen.
Out-of-scope	De volgende services/activiteiten zijn niet in scope van deze Servicespecificatie (niet limitatief): ▪ Het leveren van toners voor MPF's en printers.
Specificaties	Voor de outputcriteria van de dienstverlening worden twee categorieën onderscheiden, te weten de technische- en belevingskwaliteit. <u>Technische kwaliteit</u> ▪ Het basisassortiment bevat minimaal de onderdelen zoals beschreven in Bijlage 2.2.7a. ▪ Dienstverlener draagt zorg voor de levering van kantoorartikelen buiten het basisassortiment binnen 5 werkdagen. Indien niet aan deze levertijd kan worden voldaan, dient er binnen 1 werkdag contact opgenomen te worden met desbetreffende medewerker om hierover in samenspraak een

	aangepaste afspraak te maken. ▪ Foutief geleverde producten worden na reclamatie van medewerker retour genomen zonder extra kosten. Dienstverlener zorgt er voor dat op moment van retourneren het nieuwe product in overleg wordt aangeboden. ▪ Leverancier garandeert dat de uitleveringsgraad/betrouwbaarheid (uit voorraad) minimaal 95% is voor het basisassortiment. De uitleveringsgraad wordt gedefinieerd als het percentage artikelen dat (gemiddeld over alle bestellingen) wordt uitgeleverd in de eerste zending na bestelling. ▪ Dienstverlener zet het aantal transportbewegingen efficiënt en duurzaam in, in relatie tot CO2 uitstoot. <u>Belevingskwaliteit</u> ▪ N.v.t.
Uitdagingen huidige dienstverlening	Niet van toepassing.
Performance indicatoren	▪ Beschikbaarheid van basisassortiment is 100% ▪ Uitleveringsgraad/betrouwbaarheid voor het basisassortiment is 95%
Prijsmechanisme	▪ De kosten voor alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op het bevoorraden en beschikbaar stellen van een basisassortiment kantoorartikelen zijn onderdeel van de vaste dienstverlening en dienen op basis van een vaste prijs per jaar aangeboden te worden. Dit betreft een integrale prijs, wat wil zeggen inclusief administratie-, overhead-, reis-, verzekerings-, transport-, belasting-, overleg- en materiaalkosten. ▪ De kosten voor bestellingen van kantoorartikelen zijn onderdeel van de variabele dienstverlening en worden aangeboden tegen vooraf afgestemde tarieven en kortingen.
Volumes	▪ Bijlage 2.2.7a Basisassortiment kantoorartikelen ▪ Bijlage 2.2.7b Volumeoverzicht kantoorartikelen ▪ Het aantal voorraadkasten per locatie: ▪ Stadskantoor Venlo: 6 kasten ▪ Nedinsco: 2 kasten ▪ De Commissaris: 2 kasten ▪ Archief: 1 kast ▪ Hulsterweg: 1 kast
Beleid / protocollen	Niet van toepassing.
Resources /middelen /voorraden	▪ Gemeente Venlo stelt voorraadkasten beschikbaar waarin kantoorartikelen voorradig dienen te zijn.
Systemen	Niet van toepassing.
Kwalificatie medewerkers	Niet van toepassing.
Managementinformatie	▪ Dienstverlener rapporteert per kwartaal minimaal de volgende informatie: ▪ Leveringsbetrouwbaarheid. ▪ Overzicht van bestelde producten (gespecificeerd per bestelpunt). ▪ Gemiddelde orderwaarde en overzicht van orders inclusief waarde. ▪ Aantal retouren. ▪ Aantal artikelen met vertraging geleverd. ▪ Aantal klachten inclusief oplostermijn. ▪ Op verzoek kan Gemeente Venlo aanvullende rapportages (bijvoorbeeld per afdeling, duurzaamheidsverslag) opvragen. ▪ Percentage besteld buiten basisassortiment



	▪ Voorstellen om op basis van vorige bullet kernassortiment aan te passen/verbeteren
Documentatie	Dienstverlener documenteert minimaal de volgende informatie: ▪ Basisassortiment inclusief mutaties
Bijlagen	▪ Bijlage 2.2.7a Basisassortiment kantoorartikelen ▪ Bijlage 2.2.7b Volumeoverzicht kantoorartikelen