



Servicespecificatie	Repro en drukwerk
Versie	Definitief
Datum	15 december 2022
Ambitie	Een effectieve, efficiënte en klantvriendelijke levering van kwalitatief hoogwaardig repro en drukwerk resulterend in tevreden medewerkers.
Scopebeschrijving	Deze dienst richt zich op het aanbieden van een efficiënte, veilige en klantvriendelijke wijze van bestelling en levering van repro- en drukwerk. 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 repro- en drukwerk op basis van de gewenste kwaliteitseisen, voorraadhoogte en geoffreerde prijzen. ▪ Voorraadbeheer op het basisassortiment; afstemming op exacte voorraadhoogtes vindt plaats na gunning. Dienstverlener dient rekening te houden met een pallet per eenheid (zie bijlage 5 Prijzenblad). ▪ Dienstverlener faciliteert een online bestelportaal voor het bestellen van repro- en drukwerk. In het portaal: ▪ Kunnen bestellingen uit het basisassortiment en niet-standaard bestellingen worden gedaan. Het basisassortiment, de bestelwijze en prijzen van bestellingen buiten het basisassortiment worden op heldere wijze gecommuniceerd met medewerkers. ▪ Dient men de kwalificatie 'vertrouwelijk' te kunnen geven aan bestellingen. Deze bestellingen dienen bij levering duidelijk gemarkeerd te zijn als 'vertrouwelijk' en er dient te worden getekend bij ontvangst. ▪ Uiterlijk drie werkdagen na levering en akkoord van besteller van het repro/drukwerk zorgt Dienstverlener dat alle gegevens van de uitgevoerde opdracht in het portaal/het systeem zijn vernietigd. ▪ Dienstverlener biedt de mogelijkheid tot spoedbestellingen inclusief eventuele koeriersservice. De koerier dient aan de eisen te voldoen in de verwerkersovereenkomst die is getekend door Dienstverlener. ▪ Dienstverlener draagt zorg voor het vervoer van de bestellingen naar het Stadskantoor van gemeente Venlo of naar de vervoersleverancier voor de post van gemeente Venlo. Gemeente Venlo houdt zich het recht voor om voor andere vervoersmogelijkheden te kiezen. ▪ Dienstverlener adviseert Gemeente Venlo over duurzamere of goedkopere artikelen en past desgewenst het basisassortiment aan na goedkeuring van Gemeente Venlo. Ook zet Dienstverlener zich in voor het minimaliseren van de vervoersbewegingen of vervoersstromen zo duurzaam mogelijk in te zetten (elektrisch) . ▪ Dienstverlener faciliteert een helpdesk functionaliteit (telefonisch en online). Telefonisch is de helpdesk tijdens kantooruren bereikbaar (08:00-17:00 uur) voor vragen over (bestellingen van) repro- en drukwerk.
Out-of-scope	De volgende services/activiteiten zijn niet in scope van deze Servicespecificatie (niet limitatief): ▪ Distributie van repro- en drukwerk binnen de panden van gemeente Venlo. ▪ Levering van printers/kopieerapparaten en bijbehorend materiaal.
Specificaties	Voor de outputcriteria van de dienstverlening worden twee categorieën onderscheiden, te weten de technische- en belevingskwaliteit.

	<u>Technische kwaliteit</u> ▪ Het portaal is met een eenvoudige instructie gebruiksklaar en het gebruik van de website wordt bij aanvang van de opdracht door de Dienstverlener beschikbaar gesteld aan gemeente Venlo ten behoeve van de medewerkers / gebruikers van het portaal. De gemeente ontvangt hiervan een digitaal kopie ter goedkeuring. ▪ Bestellingen van repro- en drukwerk worden binnen drie werkdagen geleverd. ▪ Nalevering van foutieve en/of beschadigde bestellingen geschiedt binnen uiterlijk twee werkdagen. ▪ Spoedleveringen vinden plaats in overleg met gemeente Venlo, doch uiterlijk binnen 24 uur. <u>Belevingskwaliteit</u> ▪ N.v.t.
Uitdagingen huidige dienstverlening	▪ Het correct aanleveren van producten, zowel de kwaliteit als afgesproken levertijd en lay out.
Performance indicatoren	▪ Aan 98% van de gestelde levertijden dient te worden voldaan.
Prijsmechanisme	▪ Variabele kosten inclusief transportkosten voor repro en drukwerk bestellingen worden doorbelast aan besteller op basis van werkelijke afname met een vooraf overeengekomen tarief. ▪ Alle kosten voor het assortiment inclusief de klantenservice en het portaal worden aangeboden op basis van een integrale prijs per jaar. ▪ Extra kosten ten gevolge van foutieve en/of beschadigde levering, die niet te wijten zijn aan besteller, zijn voor rekening van Dienstverlener. ▪ Voorraadbeheer van Gemeente Venlo specifiek assortiment dient tegen een vaste prijs te worden aangeboden.
Volumes	▪ Bijlage 2.2.5a Basisassortiment repro en drukwerk ▪ Bijlage 2.2.5b Volumeoverzicht repro en drukwerk
Beleid / protocollen	▪ Dienstverlener dient ISO 27001 of vergelijkbaar gecertificeerd te zijn. Voor inschrijvende marktpartijen die niet beschikken over een bepaald vereist certificaat (ISO 27001) dient te worden aangetoond dat zij beschikken over aantoonbaar informatiebeveiligingsbeleid. Er dient dan te worden aangetoond dat er wordt voldaan aan specifieke eisen uit onderstaande paragrafen uit de ISO 27001 norm: § 5.2 Een beleidsdocument informatiebeveiliging § 6.1.2 Risicobeoordeling van informatiebeveiliging § 6.1.3 Behandeling van informatiebeveiligingsrisico's § 7.3 Bewustzijn bij alle medewerkers § 10.2 Zorgen voor continu verbetering Beleid inzake vastleggen gebeurtenissen (logging) back-up procedure wachtwoordbeleid.
Resources /middelen /voorraden	▪ Alle benodigde apparatuur en inventaris ten behoeve van de dienstverlening, zoals printers, snijmachines, opslagdozen, etc., worden geleverd door en zijn voor rekening van Dienstverlener.
Systemen	Niet van toepassing.
Kwalificatie medewerkers	Niet van toepassing.
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal minimaal de volgende informatie: ▪ Afname- en kostenoverzicht, voor repro en drukwerk gespecificeerd per team(code) en bedrijfseenheid nummer; ▪ Leveringsbetrouwbaarheid (% voldaan aan levertijden) gesplitst in regulier- en spoedbestellingen. ▪ Aantal foutieve en/of beschadigde bestellingen inclusief oplostermijn;



	▪ Aantal klachten inclusief oplostermijn en verbetervoorstellen. ▪ 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 2.2.5a Basisassortiment repro en drukwerk ▪ Bijlage 2.2.5b Volumeoverzicht repro en drukwerk