

| Servicespecificatie | Warmedranken automaten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Versie              | Definitief                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Datum               | 15 februari 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ambitie             | Een effectieve, efficiënte en klantvriendelijke verzorging van de gevraagde voorzieningen resulterend in tevreden medewerkers en bezoekers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Scopebeschrijving   | <p>Deze dienst richt zich op het effectief, efficiënt en hoogwaardig verzorgen van gratis, kwalitatief goede warme dranken aan alle medewerkers en bezoekers van de gemeente Venlo en het tijdig en juist opvolging geven aan dienstverlening gerelateerde aanvragen. Dienstverlener dient tot april 2026 het contract met JDE over te nemen van de latende partij, conform de uitgangspunten in het contract en deze servicespecificatie in de dienstverlening tot uitvoering te brengen.</p> <p>Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn (niet limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De dienstverlening is van toepassing op locaties zoals omschreven in Bijlage 11.</li> <li>▪ Beheer, onderhoud en eerstelijns storingsopvolging van de automaten en bijbehorend meubilair, waaronder de bevoorrading/levering ingrediënten, schoonmaak en bijvullen.</li> <li>▪ Dienstverlener draagt zorg voor actuele, tijdige en accurate communicatie rondom uitvoering van de werkzaamheden als gevolg van een storing.</li> </ul> |
| Out-of-scope        | <p>De volgende services/activiteiten zijn niet in scope van deze Servicespecificatie (niet limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Banqueting.</li> <li>▪ Catering Service;</li> <li>▪ Bevoorrading/levering ingrediënten, schoonmaak en bijvullen bij de volgende locaties (overige werkzaamheden wel): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spikweien;</li> <li>- Craenakker;</li> <li>- Zuidpilaar;</li> <li>- Pronk Eppelke;</li> <li>- Maashofparklaan.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Specificaties       | <p>Voor de outputcriteria van de dienstverlening worden twee categorieën onderscheiden, te weten de technische- en belevingskwaliteit.</p> <p><u>Technische kwaliteit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Per verdieping is ten minste één automaat beschikbaar met een normverbruik van 35.000 consumpties (inclusief water/beker) per jaar.</li> <li>▪ De automaten zijn deels voorzien van verse bonen en deels met instant koffie conform de huidige invulling.</li> <li>▪ Beschikbaarheid van de automaten is 98% tijdens openingstijden van de locaties.</li> <li>▪ In geval van storingen en/of aanvragen reageert dienstverlener conform de responstijdenmatrix.</li> <li>▪ Automaten worden binnen 10 werkdagen na akkoord van gemeente Venlo geplaatst, verplaatst of verwijderd.</li> <li>▪ De automaten zijn voorzien van een gebruiksvriendelijk bedieningspaneel.</li> <li>▪ Bekers zijn, in lijn met vigerende wetgeving, voor meervoudig gebruik, recyclebaar en plasticvrij.</li> </ul>                                             |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | <p><u>Belevingskwaliteit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De dienst warme dranken is een belangrijke dienst in de waardering van de werkomgeving door medewerkers. De dienstverlening wordt door de gebruikers beoordeeld op minimaal 7,0.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Uitdagingen huidige dienstverlening</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Het voldoen aan (veranderende) wetgeving ten behoeve van het gebruik van koffiebekers.</li> <li>Continuïteit in het onderhoud en bijvullen van warme dranken automaten.</li> <li>Voldoende kennis bij medewerkers ten behoeve van onderhoud van warme dranken automaten.</li> <li>Om in de toekomst kwaliteit te blijven bieden wordt op dit moment door gemeente Venlo onderzocht of het haalbaar is om alle warme drankenautomaten te voorzien van verse bonen.</li> </ul> |
| <b>Performance indicatoren</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikbaarheid warme drankenautomaten is 98% per automaat binnen servicewindow. Niet beschikbaar wordt gedefinieerd als het niet beschikbaar zijn van één of meerdere van de consumpties die de automaat uitgeeft. Niet beschikbaar gaat in wanneer een verstoring door een medewerker wordt gemeld dan wel dit door de automaat zelf geregistreerd wordt.</li> <li>Belevingskwaliteit is minimaal 7,0 per meting.</li> </ul>                                               |
| <b>Prijsmechanisme</b>                     | De kosten voor alle activiteiten, diensten en middelen ten aanzien van het onderhouden/bijvullen/schoonmaken van warmedrank automaten zijn onderdeel van de vaste dienstverlening en worden aangeboden op basis van een vaste prijs per jaar. Een indicatie van de kosten op basis van het huidige contract dat overgenomen dient te worden is opgenomen in het prijsblad.                                                                                                                                          |
| <b>Volumes</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijlage 2.2.3a Overzicht huidig automatenpark</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Beleid / protocollen</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeente Venlo behoudt zich het recht voor om ook na 14 april 2026 een leverancier voor warme dranken voor te schrijven.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Resources /middelen /voorraden</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dienstverlener is verantwoordelijk voor de tijdige inzet en levering van afdoende middelen, apparatuur, verbruiksartikelen en reinigingsmiddelen ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Systemen</b>                            | Niet van toepassing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Kwalificatie medewerkers</b>            | Niet van toepassing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Managementinformatie</b>                | <p>Dienstverlener rapporteert elk kwartaal minimaal de volgende informatie ten aanzien van het automatenpark:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Volume-informatie per consumptie per automaat (tikken).</li> <li>Volume-informatie totaal automatenpark.</li> <li>Overzicht storingen, doorlooptijden afhandeling van storingen en eventuele verbeteracties.</li> </ul>                                                                                                                                    |
| <b>Documentatie</b>                        | <p>Dienstverlener documenteert minimaal de volgende informatie ten aanzien van het automatenpark:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Overzicht automaten per locatie, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> <li>Type automaten</li> <li>Kosten per automaat</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Bijlagen</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijlage 2.2.3a Overzicht huidig automatenpark</li> <li>Bijlage 2.2.3b Overzicht consumptieaantallen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |