

## Bijlage 2 Programma van eisen

Het Programma van eisen aanbesteding communicatiediensten gemeente Venlo bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

Nummer	Eis
<b>Algemene eisen</b>	
P.E. 1.	De uitvoering van de dienstverlening dient volledig in de Nederlandse taal plaats te vinden en bijhorende documenten dienen in het Nederlands te worden opgesteld.
P.E. 2.	Door inschrijving verklaard inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
P.E. 3.	<p>Het staat de opdrachtnemer vrij te allen tijde een onderaannemer in te schakelen ter vervulling van een opdracht. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen alle contacten (inclusief facturatie) met de opdrachtgever te verlopen via de opdrachtnemer. Eventuele meerkosten die inschakeling van een onderaannemer met zich meebrengt zijn volledig voor rekening van de opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen en nalaten van (ingehuurde) derden (bijvoorbeeld bij onderaannemers) als bij eigen personeel. Verklaringen of eisen in dit Programma van Eisen gelden ook voor deze (ingehuurde) derden.</p>
P.E. 4.	Er is binnen de af te sluiten Raamovereenkomst op geen enkele wijze sprake van een afname garantie door opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft geen recht op vaste (jaarlijkse) omzet. Daarnaast kan opdrachtgever niet worden gehouden aan een minimale urenafname.
P.E. 5.	<p>Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel alle bedrijfsinformatie afkomstig van opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.</p> <p>Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan gemeente Venlo geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van gemeente Venlo, of in geval van een wettelijke verplichting.</p>
P.E. 6.	Opdrachtnemer conformeert zich, tenzij op verzoek van opdrachtgever anders is overeengekomen, aan:

Nummer	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De (vigerende) huisstijl gemeente Venlo;</li> <li>• Heldere taal;</li> <li>• Digitale toegankelijkheid;</li> <li>• Eventuele andere merkrichlijnen van opdrachtgever.</li> </ul>
P.E. 7.	Opdrachtnemer beschikt over eigen Adobe Creative Cloud licenties voor het maken en delen van bestanden met gemeente Venlo.
P.E. 8.	Eventueel beeldmateriaal dat opdrachtnemer van opdrachtgever ontvangt mag alleen worden ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtnemer mag deze niet zonder nadrukkelijke toestemming van opdrachtgever voor andere doeleinden inzetten en/of verstrekken aan derden.
P.E. 9.	<p>Indien inschrijver niet, niet naar behoren of niet tijdig (binnen de gestelde termijn van de gemeente Venlo) de dienstverlening uitvoert of kan uitvoeren, dan vervalt het exclusiviteitsbeginsel als voorkeursleverancier van inschrijver en is de gemeente Venlo vrij, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en het bepaalde in de Aanbestedingswet 2012, zonder het recht op schadevergoeding of anderszuidende kosten van inschrijver de betreffende dienstverlening elders (bij andere marktpartijen) te zoeken.</p> <p>Daarnaast is opdrachtgever vrij om te allen tijde vormgevingswerkzaamheden uit te laten voeren door medewerkers die in dienst zijn van de opdrachtgever.</p>
<b>Facturatie &amp; Tarieven</b>	
P.E. 10.	<p><b>Factuur en deelfacturen</b></p> <p>Na levering/indienen van het definitieve opgeleverde product wordt het project afgesloten. De opdrachtnemer kan dan de uitgevoerde werkzaamheden factureren. Opdrachtnemer stuurt dus per opdracht één factuur o.v.v. het verkregen inkoopordernummer.</p> <p>Bij opdrachten met een omvang van meer dan €10.000,- excl. btw mag opdrachtnemer deelfacturen sturen volgens de volgende <b>staffel</b>:</p> <p>20% na opdrachtverlening,</p> <p>50% na uitvoering werkzaamheden en</p> <p>30% na levering definitieve door gemeente Venlo geaccepteerde product.</p>
P.E. 11.	<p><b>Informatie op facturen</b></p> <p>De factuur bevat minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuuradres;</li> <li>• Locatie (indien van toepassing);</li> </ul>

Nummer	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam besteller;</li> <li>• Contractnummer;</li> <li>• Inkoopordernummer;</li> <li>• Beschrijving van de geleverde/uitgevoerde dienstverlening en/of producten;</li> <li>• Prestatieverklaring (indien van toepassing);</li> <li>• Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag;</li> <li>• Subtotaal exclusief BTW;</li> <li>• Gegevens leverancier (minimaal KVK-nummer en BTW-identificatienummer);</li> <li>• BTW-percentages en BTW-bedrag;</li> <li>• Totaalbedrag inclusief BTW;</li> <li>• Factuurnummer;</li> <li>• Bij eindfactuur: specificatie van de verrichte werkzaamheden op basis van daadwerkelijke hoeveelheden/aantallen gekoppeld aan de genoemde tarieven/eenheidsprijzen uit het prijzenblad.</li> </ul> <p>Ten aanzien van de uitgevoerde dienstverlening (6<sup>e</sup> bullet hierboven) dient in ieder geval het volgende te worden opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De maand waarin de dienstverlening is uitgevoerd/geleverd;</li> <li>• Gewerkte uren met schriftelijke goedkeuring van de gemeente Venlo;</li> <li>• Welke (nadere) opdracht (naam/referentie) is uitgevoerd;</li> <li>• De prijs (excl. BTW).</li> </ul> <p><b>Proces facturatie</b></p> <p>Voor facturatie wordt de kostenspecificatie, vooraf per mail, naar de gemeente Venlo verstuurd en kan na goedkeuring van de opdrachtgever de factuur worden ingediend. Alleen daadwerkelijk uitgevoerde uren/producten kunnen worden gefactureerd. Facturen dienen digitaal te worden ingediend bij facturen@venlo.nl en in cc bij de interne opdrachtgever van de gemeente Venlo (degene die de specifieke opdracht heeft uitgezet), zoals beschreven in de nadere opdracht/nadere overeenkomst.</p> <p>Indien facturen niet de gegevens vermelden als overeengekomen met gemeente Venlo, is gemeente Venlo gerechtigd, na melding aan opdrachtnemer, betaling op te schorten tot uw facturen wel voldoen.</p> <p>Gemeente Venlo hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur.</p>
P.E. 12.	<p><b>Uurtarieven</b></p> <p>Het door de opdrachtnemer bij een nadere opdracht/mini-competitie aangeboden uurtarief (excl. BTW) is hetzelfde (of lager) tarief als het bij inschrijving aangeboden tarief en is een all-in tarief en geldt gedurende de gehele looptijd van de nadere overeenkomst. Alle kosten om de opdracht/nadere overeenkomst uit te voeren zijn in dit uurtarief opgenomen. Naast de uurtarieven kunnen productiekosten voor media en middelen in</p>

Nummer	Eis
	<p>rekening worden gebracht, bijvoorbeeld voor het drukken van brochures, ingekochte advertentieruimte etc.</p> <p><b>Meerwerk</b> mag alleen uitgevoerd worden door opdrachtnemer op het moment dat de opdrachtgever daar schriftelijke toestemming voor heeft gegeven. Meerwerk wordt uitgevoerd op basis van de uurtarieven zoals opgenomen binnen de Inschrijving/raamovereenkomst. Het uitgevoerde meerwerk mag na uitvoering achteraf in rekening worden gebracht door opdrachtnemer.</p> <p>Per nadere opdracht zal er een nadere overeenkomst worden opgesteld.</p>
P.E. 13.	<p><b>Indexeren</b></p> <p>De nettoprijzen staan vast gedurende de gehele contractperiode inclusief de optiejaren. Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2027 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2021=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever. Indien het prijsindexcijfer negatief uitvalt worden de kosten ten gunste van gemeente Venlo verlaagd.</p> <p>Een verzoek tot indexering dient uiterlijk 1 maand voorafgaand aan de maand waarin de indexatie ingaat te worden ingediend. Er vindt een controle plaats op de juiste berekening. Na schriftelijke goedkeuring door partijen worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht. De nieuwe tarieven worden van kracht in januari van het opvolgende jaar.</p>
<b>Beschikbaarheid &amp; Bereikbaarheid</b>	
P.E. 14.	<p>Inschrijver dient op alle werkdagen tijdens kantooruren van 8:00 uur tot en met 17:00 uur <b>telefonisch</b> en via <b>e-mail bereikbaar</b> te zijn voor de gemeente Venlo.</p> <p>Bij een gestelde vraag dient u uiterlijk binnen 2 werkdagen te reageren en uiterlijk binnen 5 werkdagen een oplossing aan te leveren.</p>
P.E. 15.	<p>De opdrachtnemer wijst één medewerker aan als <b>contactpersoon</b> voor de opdrachtgever. Bij afwezigheid wordt deze adequaat vervangen. Opdrachtnemer probeert daarbij wisselingen binnen het team zo veel mogelijk te voorkomen</p>
P.E. 16.	<p>De functionaris(sen) van opdrachtnemer zijn merkbaar op de hoogte van recente <b>marktontwikkelingen</b> en innovaties, en informeren/ <b>adviseren</b> opdrachtgever hier <b>proactief</b> over.</p>
<b>Overlegstructuur en evaluaties</b>	

Nummer	Eis
P.E. 17.	<p><b>Strategisch overleg:</b>  Frequentie: 1x per jaar  Deelnemers: Hoofd Communicatie, Inkoper van opdrachtgever, contactpersoon van de opdrachtnemer  Onderwerpen: contractevaluatie achterliggende periode, verbeterplannen en ontwikkeling dienstverlening op lange termijn</p> <p><b>Tactisch overleg/evaluatie:</b>  Frequentie: 2x per jaar  Deelnemers: Hoofd Communicatie, contactpersoon Communicatie, contactpersoon van de opdrachtnemer</p> <p>Onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tevredenheid opdrachtgever (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie);</li> <li>• evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken;</li> <li>• kwaliteit van de samenwerking;</li> <li>• lopende en komende opdrachten;</li> <li>• desgevraagd managementrapportages en toelichting (Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van de opdrachtgever, voorafgaand aan het overleg en kosteloos, tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante rapportages en managementinformatie. Opdrachtgever zal bij een dergelijk verzoek tijdig aangeven welke relevante informatie minimaal onderdeel van de rapportage dient te zijn);</li> <li>• (borging van) kwaliteit van de geleverde dienstverlening;</li> <li>• de stand van zaken en doorlooptijden van de nadere opdrachten en tijdigheid van de geleverde producten;</li> <li>• communicatie/afstemming met de opdrachtgever en derden;</li> <li>• mate van ontzorging van opdrachtgever door opdrachtnemer;</li> <li>• proactiviteit/flexibiliteit.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer maakt een verslag van het (strategisch en tactisch) gesprek en zendt dit binnen vijf werkdagen aan de gemeente Venlo. Het verslag wordt door beide partijen goedgekeurd en ondertekend.</p> <p>Indien gewenst door de gemeente Venlo of opdrachtnemer zal een tussentijdse evaluatie plaatsvinden, op kantoor van de gemeente Venlo. Tijdens deze evaluatie komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment voor partijen actueel zijn. Opdrachtnemer maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf werkdagen aan de aanbestedende dienst. Het verslag wordt door beide partijen goedgekeurd en ondertekend.</p> <p>De afspraken gemaakt in (tussentijdse) evaluaties zijn bindend voor beide partijen. De afspraken moeten daarvoor zijn vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen.</p>

Nummer	Eis
P.E. 18.	<p><b>Overdracht bij einde overeenkomst</b></p> <p>Aan het eind van de overeenkomst wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van de opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van de opdrachtgever, kosteloos, tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante rapportages en managementinformatie, die de opdrachtgever in het kader van het voorbereiden van een nieuwe aanbestedingsprocedure voor een (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht.</p> <p>Op het moment dat de Raamovereenkomst met opdrachtnemer – vroegtijdig of van rechtswege – wordt beëindigd, is opdrachtnemer gehouden om volledige medewerking te verlenen aan overdracht van alle data en documentatie die opdrachtnemer heeft verkregen of gecreëerd tijdens de uitvoering van de dienstverlening. De data en informatie wordt overgedragen aan opdrachtgever. Opdrachtnemer mag geen kosten in rekening brengen bij opdrachtgever of eventuele nieuwe leverancier voor de uitvoering van de overdracht.</p>
P.E. 19.	<p><b>Maandelijks informatieverstrekking:</b></p> <p>Opdrachtnemer verstrekt maandelijks sluitende informatie met betrekking tot een specificatie (soorten &amp; uren &amp; tarieven) van de door opdrachtgever afgenomen communicatiediensten/nadere opdrachten (in een na gunning door opdrachtgever aangeleverd format).</p> <p>Opdrachtnemer mag voor overleggen zoals bedoeld onder P.E. 16 t/m 18 geen kosten in rekening brengen.</p>
<b>Kwaliteit, Controle &amp; Verantwoordelijkheid</b>	
P.E. 20.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle <b>fouten</b> die verwijtbaar zijn aan de opdrachtnemer en zijn ontstaan tijdens de uitvoering van de dienstverlening. Eventuele door opdrachtnemer verwijtbare fouten of omissies dienen <b>kosteloos</b> door opdrachtnemer <b>hersteld</b> te worden.</p>
P.E. 21.	<p>Opdrachtnemer dient daarnaast te verklaren uitgebreide maatregelen te treffen om <b>kwaliteit</b> van uit te voeren <b>opdrachten</b> te waarborgen en te controleren. Er wordt zorggedragen voor een <b>interne controle</b> voordat de werkzaamheden worden uitgevoerd en opgeleverd, denk hierbij aan huisstijlregels, vormgeving en teksten.</p>
P.E. 22.	<p>Voor communicatiebureaus en leveranciers die werken voor overheidsinstanties is <b>digitale toegankelijkheid</b> een ethische verantwoordelijkheid én een wettelijke verplichting. Alle door</p>

Nummer	Eis
	opdrachtnemers gemaakte producten dienen hieraan te voldoen (zie <b>bijlage 14</b> )
P.E. 23.	<p>Opdrachtnemer heeft kennis van <b>digitale toegankelijkheidseisen</b>, specifiek ook voor online vormgeving en past deze toe voor opdrachten t.b.v. opdrachtgever.</p> <p>Zie <b>bijlage 14</b> Informatie digitale toegankelijkheid voor communicatiebureaus en leveranciers</p>
<b>Privacy &amp; Gegevensbescherming</b>	
P.E. 24.	<p>Indien bij de uitvoering van de opdracht (mogelijk) persoonsgegevens worden verwerkt, is de opdrachtnemer verplicht alle werkzaamheden uit te voeren in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (<b>AVG</b>) en andere toepasselijke privacywet- en regelgeving.</p> <p>De opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om de <b>persoonsgegevens</b> te <b>beveiligen</b> tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.</p> <p>Opdrachtnemer gebruikt de door gemeente Venlo verstrekte gegevens/data enkel en alleen voor de uitvoering van de dienstverlening. Deze worden niet zonder schriftelijke toestemming van gemeente Venlo verstrekt aan derden. Mocht opdrachtnemer uiteindelijk persoonsgegevens voor gemeente Venlo gaan verwerken, dan zullen partijen een <b>Verwerkersovereenkomst</b> afsluiten.</p> <p>Verwerker werkt mee met een <b>DPIA</b> indien dit noodzakelijk is en verricht eventuele wijzigingen om risico's te mitigeren of te elimineren.</p>
P.E. 25.	De opdrachtnemer heeft zijn informatieprocessen ingericht op basis van de principes van <b>privacy/security by design</b> en <b>privacy/security by default</b> en kan dit aantonen.
P.E. 26.	Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever bij een <b>datalek</b> de volgende informatie: Zie art. 6.2 Raamovereenkomst.
P.E. 27.	<p><b>Dataopslag</b></p> <p>De opdrachtnemer kan garanderen dat de data (inclusief de backups) nu en in de toekomst niet buiten de Europese Economische Ruimte wordt opgeslagen.</p>
P.E. 28.	<b>De opdrachtnemer beschikt</b> in het kader van informatiebeveiliging over een geldige ISO27001 certificering of kan een vergelijkbaar niveau van informatiebeveiliging aantonen.

Nummer	Eis
<b>Eisen Communicatie-advies en -diensten</b>	
P.E. 29.	<p>Inschrijver is in staat alle dienstverlening en voorbereiding als omschreven in de inschrijvingsleidraad gedurende de looptijd van de overeenkomst te <b>leveren</b>.</p>
P.E. 30.	<p>Er is <b>altijd een communicatieadviseur van de gemeente Venlo betrokken</b> bij de opdrachten die worden uitgezet bij opdrachtnemer. De communicatieadviseur geeft gedurende het project <b>advies en begeleidt de interne opdrachtgever</b> met het uitzetten van de opdracht naar het betreffende bureau.</p> <p>De opdrachtnemer vraagt bij elke nieuwe opdracht aan de interne opdrachtgever welke communicatieadviseur betrokken is en of hij of zij al op de hoogte is. Bij een 'nee' moet de interne opdrachtgever eerst contact opnemen met de communicatieadviseur.</p> <p>De communicatieadviseur voert de <b>kwaliteitscontrole</b> uit. Bij afwezigheid neemt een vervanger waar.</p>
P.E. 31.	<p><b>Nadere opdrachten</b> binnen de Raamovereenkomst komen als volgt tot stand; verzoek van opdrachtgever stelt opdrachtnemer een nadere offerte op voor de gevraagde dienstverlening, conform de uitgangspunten van deze aanbesteding en de door opdrachtnemer ingediende Inschrijving.</p> <p>In de <b>nadere offerte</b> neemt opdrachtnemer minimaal het volgende op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwijzing naar de raamovereenkomst;</li> <li>• Omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden;</li> <li>• In te zetten team vanuit opdrachtnemer;</li> <li>• Periode van uitvoering;</li> <li>• Logo, naam, adres-, contactgegevens en KVK-nummer van het bureau;</li> <li>• Datum en projectnummer;</li> <li>• Aanleiding en doelstelling van de opdracht;</li> <li>• Een (voorlopige) hypothese voor de aanpak van de opdracht.</li> <li>• Een realistische planning.</li> <li>• Een kostenraming: ingevuld prijzenblad op basis van de geplande werkzaamheden en de prijs per eenheid zoals opgenomen in het bij de inschrijving behorende prijzenblad;</li> <li>• Omvang; aantal uur &amp; tarieven (conform Inschrijving);</li> <li>• Specificatie van BTW;</li> <li>• Naam van team, naam van interne opdrachtgever/contactpersoon en de betrokken communicatieadviseur waarvoor de betreffende opdracht moet worden uitgevoerd.</li> </ul> <p>Gemeente Venlo beoordeelt de nadere offerte(s) en bepaald wie de nadere opdracht mag gaan uitvoeren.</p>

Nummer	Eis
P.E. 32.	<p>Wanneer de werkzaamheden leiden tot <b>aanvullende werkzaamheden</b> of de geplande werkzaamheden wijzigen wordt hierover direct contact opgenomen met de opdrachtgever.</p> <p>Eventuele aanvullende werkzaamheden worden vooraf besproken met de opdrachtgever en worden pas uitgevoerd als door de opdrachtgever schriftelijk hiermee is ingestemd.</p>
P.E. 33.	<p>Op verzoek van de opdrachtgever levert opdrachtnemer <b>tussentijdse resultaten</b> (bijv. monitoring van campagnes, voortgangsrapportages) binnen twee werkdagen per e-mail aan. Deze rapportages maken onderdeel uit van de opdracht en mogen niet afzonderlijk in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer toont aan dat de ingezette communicatiemiddelen meetbaar bijdragen aan de doelstellingen van de opdrachtgever, bijvoorbeeld door middel van monitoringresultaten, tussentijdse evaluaties of effectmetingen (zoals gedragsverandering, klanttevredenheid of maatschappelijke impact).</p>
P.E. 34.	<p>Opdrachtnemer levert te ontwikkelen communicatieproducten altijd eerst aan in <b>conceptvorm</b>. Eventuele opmerkingen van de opdrachtgever worden verwerkt in een definitieve versie. Indien na oplevering van de definitieve versie alsnog fouten worden geconstateerd – ook wanneer deze in eerdere fases niet door de opdrachtgever zijn opgemerkt – past opdrachtnemer het product kosteloos aan. Kosten voor <b>correcties</b> of aanpassingen aan concepten of definitieve producten kunnen niet in rekening worden gebracht.</p> <p>In de prijs zitten maximaal 2 correctierondes per product opgenomen, tenzij expliciet anders afgesproken (bv bij hele grote opdracht)</p>
P.E. 35.	<p><b>MS Teams</b> van gemeente Venlo wordt gebruikt als samenwerkingsomgeving. Opdrachtnemers worden aan een specifiek kanaal toegevoegd.</p>
P.E. 36.	<p>De opdrachtnemer levert het definitieve <b>eindproduct</b> als volgt aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Locatie en bestandsopslag:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle eindproducten en bijbehorende bestanden worden aangeleverd in het daartoe bestemde gedeelde Teams-kanaal van gemeente Venlo.</li> <li>• De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle bestanden correct en volledig zijn geüpload in de daarvoor aangewezen map of sectie binnen het daartoe bestemde gedeelde Teams-kanaal van gemeente Venlo.</li> </ul> </li> <li>2. <b>Bestandsformaten en structuur:</b></li> </ol>

Nummer	Eis
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenten worden in een gangbaar bestandsformaat aangeleverd (bijvoorbeeld .docx, .xlsx, .pdf, .ai, .psd, .indd, .xd, .fig, .Sketch of een gedeelde link met bewerkingsrechten)</li> <li>• Indien van toepassing worden werkbestanden (zoals bronbestanden) en verslagen toegevoegd in de originele formaten.</li> <li>• Een logische mappenstructuur wordt gehanteerd om de overzichtelijkheid te waarborgen.</li> </ul> <p><b>3. Versiebeheer en bestandsbenaming:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestanden worden voorzien van een duidelijke naamgeving, inclusief versie- en/of datumindicatie.</li> <li>• Indien van toepassing worden eerdere versies gearchiveerd of van een 'definitief' label voorzien.</li> </ul>
P.E. 37.	Opdrachtnemer reageert altijd binnen twee werkdagen op verzoeken tot uitvoering van een opdracht. De offerte van opdrachtnemer moet binnen twee werkdagen na indiening van het verzoek worden aangeleverd. De <b>reactietermijn</b> kan worden verlengd door opdrachtgever, bijvoorbeeld wanneer opdrachten minder spoed hebben.
P.E. 38.	De opdrachtgever en opdrachtnemer stemmen bij de start van de samenwerking (na gunning) een <b>briefingproces</b> af. De inspanningen vanuit de opdrachtgever dienen hierbij beperkt te worden.
<b>Slotbepalingen</b>	
P.E. 38.	De opdrachtnemer richt zich per omgaande tot de gemeente Venlo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bij het intrekken van belang zijnde kwaliteitscertificering van opdrachtnemer (o.a. het kwaliteitscertificaat NEN-EN-ISO 9001:2015);</li> <li>▪ bij negatieve uitkomsten van toezichthoudende instanties bij de opdrachtnemer die de dienstverlening aan de gemeente Venlo negatief (kunnen) treffen.</li> </ul>
P.E. 39.	De gemeente Venlo behoudt zich het recht voor om op inhoudelijke, organisatorische en/of financiële gronden (aanvullende) producten en diensten uit te vragen aan andere dienstverleners, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en de Aanbestedingswet 2012, indien de opdrachtnemer tijdens de contractperiode niet (tijdig) in staat of bereid is te voldoen aan de concrete vraagstelling van de gemeente Venlo.