

BIJLAGE 4 – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

EUROPESE AANBESTEDING EXTERN MAATWERK ONDERZOEK

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.

Algemeen	
E. 1	Dit PVE heeft betrekking op de aanbesteding Extern maatwerk klantonderzoek. Inschrijver garandeert dat het in ieder geval de dienst kan leveren, dat voldoet aan de minimale eisen, zoals beschreven in dit PVE en het Beschrijvend document.
E. 2	Opdrachtnemer handelt in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst te allen tijde in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.
E. 3	Openbare publicatie of bekendmaking van onderzoekresultaten in opdracht van UWV, door Inschrijver, in welke vorm dan ook, vindt alleen plaats na voorafgaande schriftelijke toestemming van het hoofd Klantexpertise van UWV.
E. 4	Inschrijver stelt een vaste contactpersoon op voor UWV die te allen tijde op de hoogte is van elke nieuwe opdracht en alle mogelijke zaken die er spelen.
E. 5	UWV is gerechtigd geplande onderzoeken te allen tijde te annuleren of uit te stellen. De reeds door Inschrijver gemaakte kosten en niet meer te annuleren verplichtingen worden door UWV vergoed met inachtneming van de overeengekomen tarieven. Inschrijver moet de gemaakte kosten en aangegane verplichtingen met bewijsstukken aantonen.
E. 6	Inschrijver werkt indien nodig samen met andere gecontracteerde bureaus waarmee Klantexpertise samenwerkt, bijvoorbeeld het onderzoeksbureau van de aanbesteding 'Extern klantonderzoek' of het onderzoeksbureau dat het UWV Panel uitvoert.
E. 7	Inschrijver gaat akkoord met het nader uitwerken van de service level aspecten in de concept raamovereenkomst artikel 4,5,6 en 7 en eventueel aanvullende service level afspraken. Hierover zal met gegunde partij in gesprek worden getreden na ingang van raamovereenkomst.

Juridische en Commerciële Eisen	
E. 8	U factureert conform richtlijnen en opgegeven tarieven in de aanbesteding en uw ingediende offerte.
E. 9	<p>Inschrijver is bereid kosteloos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eens per half jaar een evaluatiedocument op te stellen met daarin een analyse van de dienstverlening binnen het contract (zie ook opdrachtschrijving); Eens per jaar een tactisch overleg te voeren en daarvan een verslag op te stellen; <p>De onderzoekers van UWV te informeren over ontwikkelingen op het gebied van nieuwe onderzoeksmethoden, -instrumenten of casussen die relevant zijn voor het onderzoek.</p>

Inhoudelijke Eisen	
E. 10	Inschrijver beschikt over een ISO 20252 certificaat (marktonderzoek) en werkt volgens de protocollen volgend uit deze certificering. Danwel dient aan te tonen dat u op een gelijkwaardig wijze de standaarden in uw organisatie heeft geborgd en geïmplementeerd.
E. 11	Inschrijver beschikt over een ISO 27001 certificaat (informatiebeveiliging) en werkt volgens de protocollen volgend uit deze certificering. Danwel dient aan te tonen dat u op een gelijkwaardig wijze de standaarden in uw organisatie heeft geborgd en geïmplementeerd.
E. 12	Inschrijver is lid van de MOA (bedrijfslidmaatschap) of toont op een andere manier aan zich te houden aan de internationale gedragscode voor het marktonderzoek (ESOMAR) en aan de gedragscode inzake de bescherming van de privacy.

E. 13	Inschrijver heeft de opdrachtomschrijving gelezen en stemt in met de daar beschreven stappen en algehele werkwijze.
E. 14	Inschrijver heeft de knowhow om onderzoeksmethoden en analysetechnieken te adviseren, passend bij de onderzoeksvragen. Hierbij rekening houdend met randvoorwaarden zoals bijvoorbeeld budget, planning en beschikbaarheid van (contact)gegevens van de doelgroep.
E. 15	Inschrijver is in staat een vragenlijst te formuleren die enerzijds de onderzoeksvragen beantwoordt en anderzijds toegankelijk (B1 taalniveau) en respondentvriendelijk is (kort en vanuit de belevingswereld van de respondent).
E. 16	Inschrijver is in staat om de selectiecriteria voor kwalitatief onderzoek te bepalen of een steekproefplan voor kwantitatief onderzoek op te stellen waarbij representativiteit van de betreffende doelgroep zoveel mogelijk gegarandeerd is.
E. 17	Inschrijver beschikt over de (research) tools en de daaraan verbonden knowhow om de datacollectie voor kwantitatief enquêteonderzoek uit te voeren.
E. 18	Inschrijver is in staat de vragenlijst voor kwantitatief onderzoek zo te programmeren dat deze geschikt is voor alle gangbare browsers/devices, zonder enig verlies van functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid.
E. 19	Inschrijver is in staat om in de geprogrammeerde vragenlijst bij open vragen een mouseover toe te voegen voor een disclaimer waarin respondenten worden geïnformeerd over dat hun antwoord letterlijk kan worden overgenomen in rapportages.
E. 20	Inschrijver is in staat de uitnodigingen voor kwantitatief onderzoek te versturen vanuit een (no-reply) e-mailadres van UWV.
E. 21	Inschrijver is in staat een helpdesk in te richten, waar respondenten een mail naar kunnen sturen en waarbij vragen binnen twee werkdagen worden beantwoord.
E. 22	Inschrijver is in staat op verschillende momenten kwaliteitscontroles uit te voeren (softlaunch, tijdens datacollectie, naderhand) en hier verslag van te doen.
E. 23	Inschrijver garandeert bij kwantitatieve datacollectie dat vragenlijsten 24/7 operationeel zijn, met een beschikbaarheid van minimaal 99,5%.
E. 24	Inschrijver is in staat om de volgende kwalitatieve onderzoeksmethodieken uit te voeren: *focusgroepen (offline en online); *individuele diepte-interviews (offline, telefonisch en online); *co-creatie sessies (offline en online)
E. 25	Inschrijver is bij kwalitatief onderzoek in staat om (al dan niet met een onderaannemer) de rekrutering van de respondenten te verzorgen, rekening houdend met het risico dat respondenten niet komen opdagen.
E. 26	Inschrijver garandeert dat het kwalitatieve veldwerk uitgevoerd wordt door minimaal twee onderzoekers. De rapportage wordt geschreven door minimaal één van de onderzoekers die aanwezig is geweest bij het veldwerk.
E. 27	Inschrijver beschikt over een veldwerkruimte (of kan deze verzorgen) die toegankelijk is voor minder validen en zowel met de auto als met openbaar vervoer goed bereikbaar is. De veldwerklocatie dient te beschikken over kwalitatief hoogwaardige audiovisuele apparatuur. De beeldopnamen dienen van dusdanige kwaliteit te zijn dat ze eventueel geschikt zijn om te gebruiken in een videocompilatie. De meekijkruimte dient ruim genoeg te zijn voor 8 meekijkers.
E. 28	Inschrijver is in staat om ook bij online kwalitatief onderzoek de meekijkmogelijkheid te bieden. Meekijken gebeurt daarbij in een aparte digitale ruimte (niet in dezelfde ruimte als de respondent).
E. 29	Wanneer van tevoren afgesproken worden om beelden en/of een videocompilatie te delen met UWV, is inschrijver in staat deze beelden ter beschikking te stellen op een platform waarbij het niet mogelijk is voor UWV om de beelden te downloaden / lokaal op te slaan. Na afloop van de (met de respondent) afgesproken termijn, verwijdert inschrijver de beeldopnamen.
E. 30	Inschrijver is in staat om op analytische en objectieve wijze de onderzoeksresultaten te vertalen naar inzichten, waarbij de onderzoeksvragen als leidraad dienen.

E. 31	Inschrijver is in staat om de inzichten te vertalen naar concrete aanbevelingen voor de organisatie.
E. 32	Inschrijver is in staat voor verschillende lezersgroepen een toegankelijke rapportage op te stellen (aansluitend op de 'taal' en behoefte van de specifieke lezersgroep).
E. 33	Inschrijver beheerst ten minste de volgende kwantitatieve analyse technieken: <ul style="list-style-type: none"> • Significantietoetsen; • (Multivariate) correlatieanalyse; • Relative weights analyse/key driver analyse • Clusteranalyse; • Text analytics.
E. 34	Inschrijver is in staat om verschillende interactieve werkvormen toe te passen, zoals presentatie of workshop.
E. 35	Inschrijver is in staat om de organisatie te ondersteunen bij communicatie en implementatie.
E. 36	Inschrijver is bereid kosteloos: <ul style="list-style-type: none"> • Eens per half jaar een evaluatiedocument op te stellen met daarin een analyse van de dienstverlening binnen het contract (zie ook opdrachtomschrijving); • Eens per jaar een tactisch overleg te voeren en daarvan een verslag op te stellen; Eens per jaar de onderzoekers van UWV tijdens een inspiratiesessie te informeren over ontwikkelingen op het gebied van nieuwe onderzoeksmethoden, -instrumenten of casussen.

Duurzaamheid en Milieucriteria

E. 37	Inschrijver verplicht zich om te handelen conform de MVO gedragscode. Bijlage 5.
-------	--

Informatiebeveiliging

E. 38	Inschrijver gaat akkoord met de Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst / Beveiligingsovereenkomst (BVO), bijlage 8.
-------	--

Personeel

E. 39	Inschrijver is in staat de senioriteit te bieden die wij wensen. Dat betekent minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • De vaste contactpersoon is een senior onderzoeker met minimaal drie jaar werkervaring op het gebied van klantonderzoek voor non-profit organisaties.
E. 40	Rapporten worden voordat ze naar ons gestuurd worden, altijd eerst tegengelezen door een senior (minimaal 5 jaar ervaring).
E. 41	Inschrijver is in staat om een kwalitatief hoogwaardig team samen te stellen dat in staat is de opdracht uit de raamovereenkomst op de vereiste wijze uit te voeren.

Communicatie

E. 42	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
E. 43	Inschrijver garandeert één (1) aanspreekpunt voor (medewerkers van) UWV.