

Aanbesteding: Intern Klantonderzoek
Aanbestedende Dienst: UWV
Referentie: DF2022.561

Toelichting:
Nota van Inlichtingen 2e Ronde

Ref.nr. 14 **Onderwerp:** Beschrijvend document, paragraaf 2.4, p13

Vraag:

Krijgen wij toegang tot Zivver zodat we deze tool kunnen gebruiken voor het toesturen van de wekelijkse outputbestanden?

Antwoord:

UWV stuurt via Zivver een mail naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stuurt het enquêtebestand in een reply op de originele mail weer terug. Daarmee wordt het weer beveiligd verzonden. Opdrachtnemer heeft dus geen Zivver software of account nodig.

Percelen: P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV
Beantwoord op: 30-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 15 **Onderwerp:** Bijlage 11a Concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO) Perceel 1 en Bijlage 11b Concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO) Perceel 2; Artikel 7.3

Vraag:

U verwacht een ISO27001 certificering van de opdrachtnemer. In het kader van onze ISO27001 certificering is er een algemeen beveiligingsplan. Is er dan toch nog een specifiek beveiligingssplan voor deze opdracht noodzakelijk?

Antwoord:

Het is op grond van artikel 7.3 inderdaad noodzakelijk om, naast de ISO-certificering, op hoofdlijnen een apart beveiligingsplan op te stellen en actueel te houden.

Percelen: P1 P1. Intern Klantonderzoek FB
P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV
Beantwoord op: 30-09-2022
Label: Contract

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 11a Concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO)
Perceel 1 en Bijlage 11b Concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO) Perceel 2; Artikel 7.1 lid 3

Vraag:

Opdrachtnemer voert risico-analyses uit. Verwacht u een risico-analyse per UWV project of een algemene jaarlijkse analyse?

Antwoord:

UWV verwacht een risico-analyse bij implementatie/gebruik van de tool /dienst door UWV.

Percelen:

P1 P1. Intern Klantonderzoek FB
P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV

Beantwoord op:

30-09-2022

Label:

Contract

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 11a Concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO)
Perceel 1 en Bijlage 11b Concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO) Perceel 2; Artikel 2, lid 8

Vraag:

Opdrachtgever vraagt dat opgeslagen gegevens ten allen tijde kunnen worden overgedragen aan Opdrachtgever. Wat wordt bedoeld met "ten alle tijden"; is dat gedurende de overeenkomst of ook nog een bepaalde periode daarna? En kunnen we hier aan toevoegen: rekening houdend met de beschikbaarheid van de gegevens in verband met afgesproken bewaartermijnen (conform o.a. AVG).

Antwoord:

Met "te allen tijde" bedoelt Opdrachtgever dat de opgeslagen gegevens gedurende de looptijd van het contract overgedragen kunnen worden en ook bij (tussentijdse) beëindiging, opzegging of ontbinding van een Overeenkomst dient Opdrachtnemer de gegevens over te kunnen dragen aan Opdrachtgever. Eis 42 in het PvE verwijst naar de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten Maart 2021 (artikel 38) waarin e.e.a. is vastgelegd.

Percelen:

P1 P1. Intern Klantonderzoek FB
P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV

Beantwoord op:

30-09-2022

Label:

Contract

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 10a Concept Raamovereenkomst Perceel 1 en Bijlage 10b Concept Raamovereenkomst Perceel 2; pagina 10

Vraag:

UWV wil het recht hebben om op elk moment een audit te kunnen houden. Om overbelasting van onze organisatie te voorkomen willen wij het aantal audits per jaar graag tot 1 per jaar beperken. Ook willen de audit beperken tot documenten en dienstverlening voor projecten in opdracht van UWV

Antwoord:

UWV gaat akkoord om het aantal audits tot één (1) per jaar te beperken, evenals deze audit te beperken tot documenten en dienstverlening voor projecten in opdracht van UWV.

Percelen:

P1 P1. Intern Klantonderzoek FB
P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV

Beantwoord op:

30-09-2022

Label:

Contract

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 5 Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) UWV – Diensten vs. Maart 2021

Vraag:

Directe schade in de zin van artikel 32 lid 1 en 2 is beperkt tot een bedrag van EUR 2 miljoen per gebeurtenis, tenzij partijen in de Overeenkomst anders zijn overeengekomen: We willen dit bedrag beperken tot het projectbedrag per jaar of een beperking van tenminste tot 2,5 miljoen per jaar

Antwoord:

In afwijking van het gestelde in artikel 32 lid 1 en 2 beperkt UWV de schade tot € 2,5 miljoen per jaar.

Percelen:

P1 P1. Intern Klantonderzoek FB
P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV

Beantwoord op:

30-09-2022

Label:

Contract

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 5 Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) UWV – Diensten vs. Maart 2021; Art 23; sub 1 pag 15

Vraag:

Hier willen wij toevoegen dat rechten van beeldmateriaal en foto's niet

overgedragen kunnen worden aan UWV.

Antwoord:

Op basis van artikel 23 AIV, en conform het bepaalde in eis 43 van het PvE, verkrijgt UWV de intellectuele eigendom van de door opdrachtnemer te leveren vragenlijsten, rapporten, infographics en one pagers. Dit betekent dat alles in de rapportages wat betrekking heeft op de inhoud van de onderzoeken eigendom van UWV wordt. Voor informatie in de rapportages die niet op de inhoud ziet, dat kunnen bijvoorbeeld foto's/beeldmateriaal zijn ter verfraaiing van de rapporten, geldt dat UWV op grond van artikel 23 lid 1 AIV niet de eigendom daarvan verkrijgt maar wel een niet-exclusief gebruiksrecht. Op grond van dat niet-exclusieve gebruiksrecht kan UWV de rapportages intern en extern delen met belanghebbenden bij het verrichte onderzoek. Foto's volgen daarbij de rapportage als deze een deel uitmaken van de rapportage. UWV zal daarom niet aan artikel 23 AIV toevoegen dat foto's en beeldmateriaal niet kunnen worden overgedragen aan UWV omdat de (on)mogelijkheden van overdracht van IE al volledig in dat artikel geregeld is.

Percelen: P1 P1. Intern Klantonderzoek FB
P2 P2. Intern Klantonderzoek SD IV
Beantwoord op: 30-09-2022
Label: Contract

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Bijlage 02B - P2 Referentieverklaring.docx

Vraag:

Waarom staat er reeds een bedrag vermeld bij deze referentieverklaring? Is het de bedoeling dat dit blijft staan? Of is het de bedoeling (zoals ook bij de andere referenties) dat we de omvang van het door ons ingediende referentieproject opnemen?

Antwoord:

Dit ter indicatie van de vergelijkbare omvang van de opdracht. De te bieden referentie dient minimaal deze vergelijkbare omvang te tonen.

Percelen: P1 P1. Intern Klantonderzoek FB
Beantwoord op: 30-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Bijlage 02A - P1 Referentieverklaring.docx

Vraag:

We hebben zeer recent opdracht gekregen voor een geschikt kwalitatief referentieproject. We zijn echter nog niet gestart met de daadwerkelijke diepte-interviews, we zitten nog helemaal in de opstartfase. Is het mogelijk dit project in te dienen en dan als input het voorstel te gebruiken (waar onze opdrachtgever mee akkoord is gegaan) om het referentieproject toe te lichten?

Antwoord:

Het door u voorgestelde referentieproject voldoet niet aan hetgeen we vragen. Met de gevraagde referentieverklaring dient u aan te tonen dat u ervaring heeft met de uitvoering van de gevraagde opdracht. U geeft nu aan nog niet te zijn gestart maar nog in de opstartfase zit. Hiermee toont u niet aan dat u ervaring heeft met de uitvoering van de opdracht, immers deze is nog niet opgestart en uitgevoerd.

Percelen: P1 P1. Intern Klantonderzoek FB
Beantwoord op: 30-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Bijlage 02A - P1 Referentieverklaring.docx

Vraag:

Onze ervaring met kwalitatieve diepte-interviews onder interne klanten /stakeholders is dat dit aantal eigenlijk altijd tussen de 6-8 interviews per onderzoek schommelt ipv door u gevraagde 12. Is het indienen van een referentie waar het aantal diepte-interviews lager ligt dan 12 mogelijk? Of bv. 2 referentieprojecten met elk 6 diepte-interviews?

Antwoord:

Het indienen van twee referentieprojecten met elk 6 diepte-interviews is akkoord.

Percelen: P1 P1. Intern Klantonderzoek FB
Beantwoord op: 30-09-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Bijlage 02A - P1 Referentieverklaring.docx

Vraag:

Is het ook mogelijk een referentie in te dienen voor uitvoering van kwalitatief onderzoek onder Externe i.p.v. Interne klanten?

Antwoord:

Ja dat is akkoord.

Percelen: P1 P1. Intern Klantonderzoek FB
Beantwoord op: 30-09-2022
Label: Inhoud