

Nota van Inlichtingen Europese aanbesteding 'Klantelpanel 2023'

Datum: 8 november 2022

In deze nota van inlichtingen geeft de aanbestedende dienst antwoord op de in het kader van de hierboven genoemde Europese aanbesteding gestelde vragen en geplaatste opmerkingen. Deze nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van het aanbestedingsdocument Klantenpanel 2023 met kenmerk 202204122 (202205014 is niet meer actief). Dit IUC registratienummer is ook gewijzigd in de concept Raamovereenkomst en concept verwerkersovereenkomst.

Vraag	N.a.v. Hoofdstuk/ Paragraaf uit de offerteaanvraag	Vraag	Antwoord
1.	Aanbestedingsdocument p. 6.	De bewijsmiddelen moeten worden ingediend op 19 december 2022. Dat is voor de gunningsbeslissing op 6 januari 2023. Klopt dat?	19 december 2022 is niet correct. De juiste datum is 20 januari 2023. De gunningsbeslissing staat gepland op 5 januari 2023.
2.	Aanbestedingsdocument p. 8.	U geeft aan "Het is voor RVO belangrijk dat alle doelgroepen goed vertegenwoordigd zijn in ons klantenpanel". Welke doelgroepen zijn momenteel ondervertegenwoordigd?	Momenteel bestaat het panel voor 60% uit agrarische ondernemers, de overige 40% vertegenwoordigt de domeinen duurzaam, innovatief en internationaal. We willen alle groepen in aantal vergroten en de verhoudingen voor de domeinen duurzaam, innovatief en internationaal gelijk trekken met agrarisch.
3.	Aanbestedingsdocument p. 9.	U vraagt bij kwalitatieve bijeenkomsten ook dat we panelleden inplannen en de vergoeding verzorgen. Als wij vergoedingen verstrekken moeten we dat (binnenkort mogelijk) opgeven bij de belastingdienst onder vermelding van het BSN (burgerservicenummer) van de respondent. Tegelijkertijd mogen wij geen BSN verwerken ten behoeve van onderzoek. Respondenten willen ons ook niet hun BSN geven. Wilt u heroverwegen hoe u omgaat met het verstrekken van vergoedingen en dit zelf regelen?	Indien de wetgeving het toelaat, worden we hierin door de Opdrachtnemer ontzorgd.
4.	Aanbestedingsdocument p. 12	U zegt "U monitort de representativiteit en kwaliteit van het panel, en zorgt in samenwerking met RVO voor completeren en actualiseren". Waar moet het panel wat u betreft representatief voor zijn?	Het panel moet representatief zijn voor alle doelgroepen van RVO. Hieronder vallen ondernemers in de domeinen agrarisch, duurzaam, innovatief en internationaal.
5.	Aanbestedingsdocument p. 13	De online tool om de respons te volgen, toont die het aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld of de frequentie van antwoorden op alle vragen? (zogenaamde ongewogen rechte tellingen).	We willen beiden inzichtelijk hebben.

Vraag	N.a.v. Hoofdstuk/ Paragraaf uit de offerteaanvraag	Vraag	Antwoord
6.	Aanbestedingsdocument p. 13	In de laatste zin lijkt een woordje te missen tussen 'andere' en 'van'.	Hier mist het woord <i>opdrachtnemer</i> .
7.	Aanbestedingsdocument p. 14	"Begeleiding focusgroep, uitgaande van een bijeenkomst van 2 uur met max 10 deelnemers, inclusief rapportage". Is dat inclusief vergoedingen? En zo ja, wat zou dan de hoogte van de vergoeding zijn?	U kunt voor uw Inschrijving uitgaan van de volgende vergoedingen: Online: €50 Fysiek: €65 De hoogte van de vergoedingen kunnen veranderen tijdens de nadere opdrachten afhankelijk van het te werven type respondenten.
8.	Aanbestedingsdocument, p.14	Begeleiding focusgroep. Is dat inclusief opstellen en afstemmen gespreksleidraad?	Ja, dit is inclusief opstellen en afstemmen gespreksleidraad
9.	Aanbestedingsdocument p. 14	Uitvoeren single interview, is dat inclusief opstellen en afstemmen gespreksleidraad?	Ja, dit is inclusief opstellen en afstemmen gespreksleidraad
10.	Aanbestedingsdocument p.14	T.a.v. de kosten voor een kleine peiling en een reguliere peiling: is dat inclusief rapportage?	Dit is beide inclusief rapportage.
11.	Onderwerp Aanbestedingsdocument p. 15	U geeft aan de eerste 2 jaar niet te indexeren. Juist nu stijgen onze 'out of pocket' kosten sneller dan normaal. Bent u bereid de indexering ook op het tweede jaar toe te passen?	Daar gaat de aanbestedende dienst mee akkoord en past het aan de concept Raamovereenkomst. De volgende eisen zijn aangepast. - De overeengekomen prijzen/tarieven zijn in ieder geval vast tijdens het eerste jaar van de Raamovereenkomst tot en met 31 december 2023. - Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand oktober in 2023, 2024 en 2025 worden gevraagd. Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar niet (meer) in behandeling genomen. De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: contractmanagement@RVO.nl.

Vraag	N.a.v. Hoofdstuk/ Paragraaf uit de offerteaanvraag	Vraag	Antwoord
12.	Aanbestedingsdocument p. 18	“Het totaal van de referentieopdrachten dient een minimale waarde te hebben van etc. “. Hier staat meervoud (referentieopdrachten), in de zinnen daarna enkelvoud (referentieopdracht). Wat is correct? Heeft de waarde betrekking op beide kwaliteitscriteria/referenties afzonderlijk?	De waarde heeft betrekking op het bedrag (totaal) van de referentieopdracht(en). Dus de totale waarde van een of twee referenties (omdat er twee kerncompetenties zijn). De twee kerncompetenties kunnen in één (als beide kerncompetenties daarin worden aangetoond) of in twee referentieopdrachten (per kerncompetentie één referentie) worden aangetoond.
13.	Aanbestedingsdocument p. 19	U vraagt niet om ISO 27001 (informatiebeveiliging). Zou u dat wel willen overwegen? Veel panelleden zijn immers eenmanszaken of particulieren, op hen is de AVG van toepassing. Ook kwaliteitseisen aan dataveiligheid in de systemen van de panelomgeving (Https, logging, backups, logische toegang, server in Nederland etc.) zijn hier mee geborgd.	Nee, de gestelde bepalingen in de verwerkersovereenkomst zijn van toepassing.
14.	Aanbestedingsdocument p. 19	Hier staat t.a.v. technische bekwaamheid dat we bewijsmiddelen niet hoeven in te dienen bij inschrijving. Echter, op p. 31 staat deze verplichting wel in de checklist voor de inschrijving.	De checklist is foutief. De bewijsmiddelen dienen pas na gunning te worden ingediend door de winnaar van de aanbesteding. Zie de juiste checklist onder vraag 31.
15.	Aanbestedingsdocument p. 21	Klopt het dat er geen maximumomvang is voor Wens/Subgunningscriterium 5.2.2 Vragenlijsten?	Het klopt, er is geen maximum omvang van het aantal pagina's aangegeven.
16.	Aanbestedingsdocument 5.2.4. p.22	U vraagt 1 A4 voor communicatie rondom aanmelden voor het panel. Aan wie is die communicatie wat u betreft gericht? Aan nieuwe panelleden of bedoelt u iets anders?	Deze communicatie is gericht aan nieuwe panelleden.
17.	5.3.1. p. 24	“Voldoende, de inschrijving voldoet aan de Verwachtingen” levert maar 5 punten op. Bent u bereid om daar 6 punten van te maken?	Nee, de aanbestedende dienst handhaaft 5 punten.
18.	Prijzenblad	Er zijn verschillende soorten activiteiten, waar we een prijs voor moeten geven. Sommige dingen tellen 10x mee, bijvoorbeeld de reguliere peiling. Een kleine peiling telt 5x mee. Is dat representatief voor de te verwachten samenstelling van de verschillende soorten	Nee, het zijn geen representatieve aantallen. Het betreft fictieve aantallen die de zwaarte aangeven van de verschillende prijsonderdelen op de fictieve inschrijfsom excl. btw. De fictieve aantallen zijn gebaseerd op het belang van de tarieven.

Vraag	N.a.v. Hoofdstuk/ Paragraaf uit de offerteaanvraag	Vraag	Antwoord
		opdrachten in de komende jaren? En hoe voorkomt u onrealistisch lage bedragen bij sommige onderdelen?	Inschrijver dient de diverse prijsonderdelen te onderbouwen met een specificatie in een aparte bijlage, dit is vormvrij. Dit geldt voor de vaste en variabele kosten. Op deze manier kunnen wij zien hoe de prijzen zijn opgebouwd. Zie ook eis 3.7. de zinsnede m.b.t. de specificatie staat bij de vaste kosten vermeld. Dit geldt echter ook voor de variabele kosten. U dient bijlage 2 in te dienen met een prijspecificatie voor de vaste kosten en variabele kosten. In de checklist staat dat er geen andere prijspecificaties ingediend kunnen worden, dit is foutief. Zie de juiste checklist onder vraag 31. Bij abnormale lage inschrijvingen dan beroept de aanbestedende dienst zich op artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012.
19.	Verwerkersovereenkomst Bijlage 1.	Bijlage 1: wie zijn betrokkene 1, 2 en 3?	Zie bladzijde 6 en 7 van de verwerkersovereenkomst: beschrijving categorie betrokkenen
20.	Verwerkersovereenkomst Bijlage 1.	Bijlage 1: hoort het maken van filmopnamen bij de kwaliteitscriteria voor het leiden van een groepsgesprek? Dit in verband met de kosten daarvan.	Ja dat klopt.
21.	Verwerkersovereenkomst Bijlage 2.	Bijlage 2: u noemt diverse technische en organisatorische maatregelen die (ook) via ISO 27001 geborgd zijn. Wij raden u aan om ISO 27001 als voorwaarde op te nemen	Zie vraag en antwoord 13.
22.	Verwerkersovereenkomst Bijlage 3.	Bijlage 3: voor het doen van onderzoek is het niet toegestaan om BSN te verwerken. Ook paspoort of kopieën van andere legitimatiebewijzen lijken niet van toepassing op de scope van de opdracht. Wilt u die verwijderen uit Bijlage 3?	Bijlage 1 bevat een omschrijving van de te verwerken persoonsgegevens specifiek voor deze opdracht. De in deze bijlage beschreven persoonsgegevens zouden bij een mogelijk datalek gemeld moeten worden.

Vraag	N.a.v. Hoofdstuk/ Paragraaf uit de offerteaanvraag	Vraag	Antwoord
			bijlage 3 bevat een standaard tekst met daarin een standaard opsomming van persoonsgegevens als voorbeeld wat persoonsgegevens zouden kunnen zijn. Het klopt dat het verwerken van BSN en paspoort of kopieën van andere legitimatiebewijzen buiten de scope van de opdracht vallen.
23.	Informatiebeveiliging	Met betrekking tot informatiebeveiliging wordt enkel verwezen naar een vrij algemene informatiefolder. Op welke wijze toetst opdrachtgever dat opdrachtnemer zijn informatiebeveiliging op orde heeft?	In het aanbestedingsdocument vindt u onder artikel 7.3.10 de brochure informatiebeveiliging en privacy EZK. Hierin wordt informatie gegeven over de doelstelling van het Ministerie van Economische zaken EZK zoals adequate bescherming van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de informatievoorziening én zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. In bijlage 4b concept verwerkersovereenkomst staan de eisen en voorwaarden waaraan de Inschrijver moet voldoen. Er kan door RVO steekproefsgewijs controle plaatsvinden door middel van een audit. zie artikel 11 Informatieverplichting en audit van de Verwerkersovereenkomst.
24.	Uitbreiding panel	Met betrekking tot de uitbreiding van het panel, is er een analyse gemaakt welke doelgroepen extra op ingezet zal moeten worden? Of gaat dit in principe om iedere type ondernemer die klant is van het RVO?	Het gaat inderdaad om iedere type ondernemer. Zie ook vraag 2 en 4
25.	Specificaties prijzenblad	In het prijzenblad moeten maximum tarieven voor peilingen, focusgroepen en interviews worden opgegeven. In 3.7 zijn de specificaties hiervan beschreven. Hierover nog een aantal aanvullende vragen:	

Vraag	N.a.v. Hoofdstuk/ Paragraaf uit de offerteaanvraag	Vraag	Antwoord
		1. Moeten we bij beide vormen van peilingen ervan uitgaan dat deze worden uitgevoerd zoals beschreven in hoofdstuk 2 in de paragraaf 'Het uitvoeren van onderzoeken en rapportage van de uitkomsten'? 2a. Moeten we bij de werving voor focusgroepen en interviews ervan uitgaan dat deze worden uitgevoerd zoals beschreven in hoofdstuk 2 in de paragraaf 'Het uitvoeren van onderzoeken en rapportage van de uitkomsten'? 2b. Moet bij de werving voor focusgroepen en interviews de incentives/vergoedingen wel of niet in de prijs worden meegenomen? 3. Moeten bij het tarief voor het begeleiden van een focusgroep en uitvoeren van online single interviews een topic guide en de incentives/vergoedingen inbegrepen zijn?	1: Ja dat klopt 2a: Ja dat klopt 2b: Ja dat klopt, zie vraag 3 en vraag 7 3: Ja dat klopt.
26.	Referentieopdracht	Klopt onze aanname dat we kunnen volstaan met één referentieopdracht indien deze aan alle onderliggende eisen voldoet?	Ja dat klopt. Zie ook antwoord op vraag 12.
27.	Wat is inbegrepen bij opdracht	De geschatte opdrachtwaarde is € 400.000, oftewel zo'n € 100.000 per jaar. Jaarlijks worden 20 onderzoeken uitgevoerd onder het klantenpanel. Deels door RVO zelf, deels door leveranciers van anders raamovereenkomsten en deels door de opdrachtnemer van het klantenpanel. Wat is er, naast het beheer en onderhoud van het klantenpanel en portal, inbegrepen bij de opdracht? Hoeveel van de 20 onderzoeken worden volledig door de opdrachtnemer van het klantenpanel uitgevoerd?	De beschrijving van de opdracht staat in het aanbestedingsdocument. Een kwart van de onderzoeken zal mogelijk door opdrachtnemer volledig worden uitgevoerd. Dit is een indicatie waar geen rechten aan ontleend kunnen worden.
28.	Planning	De periode tussen het moment waarop de Nota van Inlichtingen komt (9 november) en het moment waarop de inschrijving moet worden ingediend (22 november) is relatief kort. Korter dan we van andere aanbestedingen zijn gewend. Effectief geeft dit ons 1,5 week om een definitieve inschrijving uit te werken. Is het mogelijk om deze termijn wat op te rekken? Bijvoorbeeld tot eind november?	Nee, 22 november 2022 blijft gehandhaafd. Er wordt al een langere termijn gehanteerd dan de Aanbestedingswet 2012 vereist. Daarnaast is naar de mening van de aanbestedende dienst de informatie in deze Nota van Inlichtingen niet van dien aard dat het verlengen van de termijn op zijn plaats is.

Vraag	N.a.v. Hoofdstuk/ Paragraaf uit de offerteaanvraag	Vraag	Antwoord
29.	Aanbestedingsdocument pag. 13	In hoeverre bent u tevreden over het huidige portal en achterliggende systeem.	Over het algemeen zijn we tevreden. Er is wel ruimte voor verbetering. Hiervoor zijn verschillende verbeterpunten opgenomen in het aanbestedingsdocument.
30.	Aanbestedingsdocument pag. 13	Wat zou u t.o.v. het bestaande portal anders willen zien.	De onderdelen die we anders zouden willen zijn ten opzichte van de vorige aanbesteding opgenomen in het aanbestedingsdocument.
31.	Checklist 7.3.14 aanbestedingsdocument.	In verband met een niet correcte checklist ontvangt u hieronder de juiste checklist.	

Betreft	Omschrijving	Actie Inschrijver
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument *	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend in PDF toevoegen aan TenderNed.
Bijlage 2 Tarievenblad	De geoffreerde Prijzen/tarieven	Ingevulde bijlage 2 toevoegen aan TenderNed. (+ prijsspecificaties vormvrij toevoegen)
Wensen	Uw reactie per wens van de Aanbestedende dienst **	Toevoegen aan TenderNed
Factureren	Om een voorspoedige verwerking van de factuur te bewerkstelligen, dient u in uw offerte onderstaande gegevens op te nemen: - NAW-gegevens; - KvK-nummer; - Vestigingsplaats volgens KvK; - IBAN.	Opnemen in Inschrijving en toevoegen aan TenderNed

* Zie paragraaf 7.3.16 ingeval in samenwerkingsverband wordt ingeschreven.

** Bij het overschrijden van het maximale aantal aangegeven woorden c.q. pagina's, wordt het meerdere niet beoordeeld; in die zin dat daarop geen punten kunnen worden gescoord.

Vragen / opmerkingen Arvodi-2018 en concept Raamovereenkomst Klantenpanel 2023

Vraag/ opmerking	Artikel uit de ARVODI-2018	Reden van bezwaar	Antwoord
		Er zijn geen vragen gesteld	