



Eerste Nota van Inlichtingen

Let op: Zie gewijzigde bijlage 2 'Prijzen en Tarieven'. Inschrijver dient het gewijzigde prijzenblad in te vullen en bij te voegen bij de Inschrijving.

Vragen en antwoorden met betrekking tot de aanbesteding: Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor een Raamovereenkomst voor Klanttevredenheidssysteem ten behoeve van het Instituut Mijnbouwschade Groningen en de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur – 202302158		
Datum:	12 juni 2023	
Vraag nr.	Vraag	Herkomst in document
Vraag 1	'Het Systeem moet mogelijk maken dat de correlatie tussen tevredenheid en waarde van de klant inzichtelijk zijn.' Wat wordt hier bedoeld met de waarde van de klant?	Aanbestedingsdocument § 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem Rapportage en Dashboard Eis 3.3.37
Antwoord	Dit kunnen verschillende klantwaarden zijn zoals belangrijkste tevredenheidsaspect, type klant, aanleiding contact, afwijzing/toewijzing bedrag tot specifieke beantwoording van voorgaande vragen waardoor analyse mogelijk is van verschillende klantwaarden binnen het onderzoek.	
Vraag 2	'Het moet mogelijk zijn om aan de hand van bepaalde criteria klanten uit te sluiten van deelname aan een onderzoek.' Dient deze uitsluiting op criteria plaats te vinden in het surveyplatform of vindt deze plaats alvorens eventueel respondenten naar het platform worden geüpload?	Aanbestedingsdocument § 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem Uitvraagproces Eis 3.3.19
Antwoord	Deze vindt vooraf door Opdrachtgever plaats door de juiste selectie te maken in het up te loaden bestand.	
Vraag 3	'Voor het doen van uitvragen moet het minimaal mogelijk zijn gebruik te maken van e-mail, sms, hyperlink, chat en WhatsApp?' Er wordt gerefereerd aan chat. Welke chatoplossing wordt hier gebruikt? (naast Whatsapp dat ook genoemd wordt)?	Aanbestedingsdocument § 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem Uitvraagproces Eis 3.3.16

Antwoord	Momenteel maken wij nog geen gebruik van chat en WhatsApp, maar het kan zijn dat we tijdens de contractduur hier wel gebruik van willen maken. Wij hebben dus geen chatoplossing.	
Vraag 4	'Alle componenten met betrekking tot transacties dienen online zichtbaar en exporteerbaar (minimaal .xls) te zijn.' .xls is een verouderd format. Is export naar .xlsx of .csv ook acceptabel?	Aanbestedingsdocument § 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem Transacties uitvraagproces Eis 3.3.13
Antwoord	Het gaat om de gangbare formats voor Excel, dus worden uiteraard de formats .xlsx of .csv ook geaccepteerd.	
Vraag 5	'Als er storing is, dan mag er geen data-verlies optreden.' Dit is technisch vrijwel onmogelijk te realiseren. Eventueel dataverlies is wel sterk te minimaliseren (tot maximaal 15 minuten of iets dergelijks). Is dit ook acceptabel?	Aanbestedingsdocument § 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem Algemeen Eis 3.3.3
Antwoord	Ja dit is acceptabel. Met de voorwaarde dat respondenten tijdens een storing geen vragenlijst kunnen invullen als de ingevulde data niet wordt opgenomen. De antwoorden van de respondenten dienen automatisch te worden opgeslagen (lokaal of centraal), zodat geen data verloren gaat als de respondent bijvoorbeeld halverwege (tijdelijk) stopt met invullen of als tijdens het invullen de internetverbinding verbroken wordt. Het is aanvaardbaar dat dan de data op het scherm van dat moment verloren gaat, maar niet aanvaardbaar dat dan ook alle voorgaande vragen opnieuw beantwoord moeten worden. Bij een grotere storing zou het mogelijk moeten zijn de uitvraag (het versturen van een klanttevredenheidsonderzoek) opnieuw te doen.	
Vraag 6	In het prijzenblad wordt gevraagd om een abonnementsprijs in te geven voor het gebruik platform/systeem. Dit is afhankelijk van de hoeveelheid onderzoeken (continu en/of discontinu), modules en eventuele automatische koppelingen. Wat moet ten minste zijn inbegrepen in deze prijs?	Bijlage 2 Prijzenblad Abonnementsprijs voor gebruik platform/systeem

Antwoord	Opdrachtgever wil werken met vaste all-in prijzen die niet afhankelijk zijn van de hoeveelheid onderzoeken, modules en/of koppelingen. Hierdoor weet opdrachtgever precies waar hij aan toe is. U dient o.b.v. de informatie in het aanbestedingsdocument en de bijbehorende bijlagen voor uzelf een berekening te maken en een prijs aan te bieden die voor u kostendekkend is. Met betrekking tot de abonnementsprijzen dienen de volgende onderdelen inbegrepen te zijn: - abonnementsprijs gebruik selfservicetool jaarlijks (kan maandelijks achteraf in rekening worden gebracht) - abonnementsprijs gebruik platform/systeem jaarlijks (kan maandelijks achteraf in rekening worden gebracht)	
Vraag 7	In het prijzenblad wordt gevraagd om een abonnementsprijs in te geven voor het gebruik van het platform/systeem. Dit is echter afhankelijk van de hoeveelheid onderzoeken (continu en/of discontinu), modules en eventuele automatische koppelingen. Is het mogelijk om de abonnementsprijs op te knippen naar de verschillende diensten/producten, zoals nu al wel het geval is voor self-service?	Bijlage 2 Prijzenblad Abonnementsprijs voor gebruik platform/systeem
Antwoord	Nee die is niet mogelijk. Zie ook het antwoord op vraag 6.	
Vraag 8	Gescheiden omgeving IMG en RDI. Er wordt in eis 3.3.4. aangegeven dat IMG en RDI gescheiden omgevingen moeten zijn. Hiervoor wordt echter geen onderscheid gemaakt in het prijzenblad. De wensen van IMG en RDI zijn verschillend met betrekking tot gebruik van onderzoeken en modules. Hoe kunnen wij dit correct verwerken in het prijzenblad?	Aanbestedingsdocument § 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem Gebruikersrechten en -structuur Eis 3.3.4
Antwoord	Wij begrijpen uw punt en hebben het prijzenblad aangepast. Er staat nu per gevraagd tarief bij of dit tarief voor het IMG of de RDI is. Zie de gewijzigde bijlage 2 Prijzen en Tarieven n.a.v. 1^e Nota van Inlichtingen.	
Vraag 9	Cloudoplossing Eis 3.3.1 stelt dat het systeem een cloudoplossing moet zijn. In hoeverre komt	Aanbestedingsdocument

	deze eis voort uit de uptimegaranties (3.3.2) en redundantievereisten (3.3.3)? Voldoet een SAAS oplossing vanuit een enkel datacenter in Nederland die kan voldoen aan 3.3.2 en 3.3.3 ook aan deze vereiste?	§ 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem Algemeen Eis 3.3.1
Antwoord	Eis 3.3.1 heeft betrekking op de aard van het Systeem, namelijk dat vereist is dat dit een cloudoplossing moet zijn, waarbij eis 3.3.2 en 3.3.3 betrekking hebben op de minimaal vereiste beschikbaarheid en databorging in geval van storing van het Systeem. Een SAAS-oplossing vanuit een enkel datacenter in Nederland die voldoet aan eis 3.3.2 en 3.3.3 volstaat.	
Vraag 10	Gebruikersrechten en -structuur: Eis 3.3.8 vraagt om 1000 gebruikersaccounts voor IMG en 100 voor RDI. Hoe dient het beheer van deze gebruikersaccounts te verlopen? Wil IMG/RDI zelf controle over het aanmaken, bewerken en instellen van gebruikersrechten of moet dit via leverancier verlopen?	Aanbestedingsdocument § 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem Gebruikersrechten en -structuur Eis 3.3.8
Antwoord	Het functionele beheer loopt geheel via de Opdrachtgevers IMG en RDI. Wel wordt aan de nieuwe leverancier gevraagd om de basis gebruikersrollen en profielen in te richten op basis van de huidige inrichting.	
Vraag 11	Data-uitwisseling functionaliteiten: Eis 3.3.12 spreekt over 200 kenmerken en/of variabelen in het bronbestand. Wat wordt verstaan onder kenmerken en/of variabelen? En hoe worden deze geteld? Bijv. zou woonplaats of postcode één kenmerk en/of variabele zijn of wordt onder kenmerk/variabele iedere unieke woonplaats of postcode verstaan?	Aanbestedingsdocument § 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem Data-uitwisseling functionaliteiten Eis 3.3.12
Antwoord	Onder een variabele/kenmerk wordt de waarde van een antwoordoptie verstaan. Er moeten in het bronbestand minimaal 200 variabelen/kenmerken meegegeven kunnen worden. Woonplaats is inderdaad een kenmerk net als postcode, emailadres of type regeling. We bedoelen met kenmerk/variabele niet elke	

	unieke variabele(bijv. unieke woonplaats of postcode).	
Vraag 12	Eis 3.3.29 stelt dat het systeem aan te passen moet zijn aan nieuwe gebruikerswensen. Bedoelt u hier dat het geleverde systeem in eigen beheer/ontwikkeling moet zijn van opdrachtnemer en/of dat doorontwikkeling van het systeem door opdrachtgever in ieder geval mogelijk moet zijn?	Aanbestedingsdocument § 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem Onderhoudbaarheid Eis 3.3.29
Antwoord	Zowel het beheer dient bij Opdrachtnemer te nemen als de doorontwikkeling van het Systeem moet in ieder geval door Opdrachtgever mogelijk zijn. In het geval dat er nieuwe ontwikkelingen mogelijk zijn voor het Systeem, dan wenst Opdrachtgever hiervan op de hoogte te worden gesteld om deze zonder extra kosten door te voeren. Als Opdrachtgever nieuwe functionaliteiten bijvoorbeeld chat en Whatsapp wil doorvoeren, dan moet dit mogelijk zijn.	
Vraag 13	Rapportage en Dashboard. Met wat voor weergave en/of berekening/methode dient het verbeterpotentieel zoals aangegeven in eis 3.3.34 weergegeven te worden? Voldoet een trendlijn met een streefgetal bijvoorbeeld?	Aanbestedingsdocument § 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem Rapportage en Dashboard Eis 3.3.34
Antwoord	Dit kan inderdaad een trendlijn met een streefgetal zijn maar ook bijvoorbeeld met dashboardmeters van bijvoorbeeld 1-5 (1 is slecht/laag, 5 is goed/hoog), waarbij visueel duidelijk wordt waar de huidige resultaten zich bevinden ten opzichte van een gestelde norm, te behalen doel of hoogst haalbare score.	
Vraag 14	Rapportage en Dashboard. Met wat voor weergave en/of berekening/methode dient de correlatie zoals aangegeven in eis 3.3.37 te worden weergegeven? Voldoet een correlatiecoëfficiënt bijvoorbeeld of wilt u een grafische weergave zoals in een correlatiematrix?	Aanbestedingsdocument Aanbestedingsdocument § 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem Rapportage en Dashboard Eis 3.3.37
Antwoord	Een correlatiecoëfficiënt voldoet.	

	Wij zien dit het liefst grafisch weergegeven aangevuld door de mogelijkheid voor een tabel/export in Excel van de correlatie tussen vragen.	
Vraag 15	Beveiliging Worden er n.a.v. het datalek bij Nebu nog aangescherpte en/of aanvullende eisen gesteld aan de beveiliging van onderzoeksresultaten en/of persoonsgegevens? Bijv. aanvullende normeringen en/of eisen m.b.t. encryptie, logging, back-ups?	
Antwoord	Nee, partij levert haar dienstverlening conform de AVG (privacy), ISO27001:2017, ISO27002:2017, de richtlijn Baseline Informatievoorziening Overheid (BIO) en draagt er zorg voor dat tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst de ICT dienstverlening en/of werkzaamheden die worden aangeboden voldoen aan het beveiligingsniveau BBN-2, zoals beschreven in het BIO versie 1.04 (en opvolgers). Hierdoor zijn de benodigde eisen/maatregelen opgenomen die de beveiliging van data voldoende ondervangen, zoals encryptie, logging en back-ups.	
Vraag 16	Persoonsgegevens Bijlage 12 toont een voorbeeldvragenlijst over Immateriële schade. Deze vragenlijst wordt hoogstwaarschijnlijk uitgezet onder burgers die in aanmerking komen voor de regeling "vergoeding immateriële schade". Burgers die in aanmerking komen voor deze regeling hebben aangegeven dat er sprake is van persoonsaantasting. Persoonsaantasting valt onder de categorie bijzondere persoonsgegevens, namelijk medisch. Worden er aanvullende beveiligingsmaatregelen verwacht van opdrachtnemer voor het omgaan met deze bijzondere persoonsgegevens? Bijv. een NEN 7510 certificering?	Bijlage 12 Voorbeelden doorlopende KTO's IMG Voorbeeldvragenlijst Immateriële schade
Antwoord	Dat is niet aan de orde. Persoonsaantasting is een term die het IMG hanteert om de hoogte van de vergoeding toe te wijzen: De feiten en omstandigheden kunnen een aanwijzing vormen voor het bestaan van een persoonsaantasting. Deze omstandigheden worden getoetst op basis van: • de locatie van de woning(en) van de aanvrager; • de veiligheidssituatie ten aanzien van de woning(en) van de aanvrager;	

	• de omvang van de fysieke schade aan woning(en) van de aanvrager, tot uitdrukking komend in de hoogte van de daarvoor toegekende schadevergoeding; • de duur van de procedure(s) tot afhandeling van de aanvraag tot vergoeding van de fysieke schade aan de woning(en) van de aanvrager. Aan de hand van de combinatie en het gewicht van deze aanwijzingen bepaalt het Instituut of het een persoonsaantasting aannemelijk acht en, zo ja, welke mate van persoonsaantasting aannemelijk is en welke schadevergoeding daarvoor moet worden toegekend. In de vragenlijst wordt alleen gevraagd of de respondent vindt dat wij de juiste mate van persoonsaantasting gehanteerd hebben. Er worden geen medische gegevens gevraagd noch is daar inzicht in combinatie met deze vragenlijst.	
Vraag 17	Scope IMG In de toekomst wilt u gebruik maken van Chat en WhatsApp als kanalen voor "Weergave via een Dashboard van de klanttevredenheid". Bedoelt u dat er via Chat en WhatsApp toegang verkregen kan worden tot een dashboard (bijv. middels een hyperlink) of bedoelt u hier de integratie in de vorm van een widget of app?	§ 2.1 Beschrijving en doel van de opdracht
Antwoord	Opdrachtgever bedoelt hiermee dat zodra hij Whatsapp of Chat wenst te implementeren als contactkanaal voor burgers, Opdrachtgever ook een tevredenheidsonderzoek wil toevoegen die de tevredenheid van onze aanvragers over dit kanaal meet. De uitnodiging voor de vragenlijst verstuurt Opdrachtgever dan ook het liefst over het betreffende kanaal (Whatsapp of Chat).	
Vraag 18	Bureaus Welke bureau(s) voeren thans de tevredenheidsonderzoeken uit voor respectievelijke IMG en RDI?	
Antwoord	Het is niet relevant wie de huidige leverancier is voor het uitvoeren van de klanttevredenheidsonderzoeken.	
Vraag 19	"Voor de uitvoering van de KTO's zoeken de Aanbestedende dienst en Deelnemende dienst naar een Systeem dat verschillende typen bestaande doorlopende klanttevredenheidsonderzoeken kan overnemen en uitvoeren en nieuwe (zowel eenmalige als doorlopende) klanttevredenheidsonderzoeken kan uitvoeren."	Aanbestedingsdocument § 2.1 Beschrijving en doel van de opdracht Opdrachtoomschrijving

	Dit suggereert dat u op zoek bent naar een nieuwe leverancier/bureau. Bent u niet tevreden over de huidige leverancier? Voldoet het huidige systeem niet meer? Wordt er bewust een nieuwe leverancier gezocht?	
Antwoord	Het is niet relevant voor deze aanbesteding of opdrachtgever wel of niet tevreden is over de huidige leverancier. De overeenkomst loopt ten einde en er is behoefte een nieuwe overeenkomst. Gezien de opdrachtwaarde is het nodig om een nieuwe overeenkomst d.m.v. een Europese aanbesteding in te kopen.	
Vraag 20	Level playing field De huidige leverancier heeft reeds een werkwijze uitgewerkt voor IMG/RDI en heeft de vragenlijsten van lopende onderzoeken al in haar systeem staan en specifieke eisen (zoals de feedbackmodule) reeds specifiek voor IMG geïmplementeerd. Hoe garandeert u een level playing field? Is er een mogelijkheid voor het meenemen van implementatiekosten voor een nieuwe leverancier?	
Antwoord	Vragensteller duidt hier op het aspect van 'level playing field' in relatie tot de huidige leverancier. Aanbestedende dienst is van mening dat het 'level playing field' in de onderhavige aanbesteding voldoende is geborgd. Iedere inschrijver dient zijn Inschrijving te baseren op het aanbestedingsdocument en de daarbij behorende bijlagen, zoals met name het programma van eisen en wensen. U kunt geen implementatiekosten in rekening brengen. Het overnemen van lopende onderzoeken kunnen voor een eventuele nieuwe leverancier gezien worden als nieuwe onderzoeken. U kunt daarvoor de tarieven in rekening brengen zoals ingevuld in het tarievenblad.	
Vraag 21	Beoordelingscommissie Welke functionarissen/personen zitten in de beoordelingscommissie?	
Antwoord	Het beoordelingsteam bestaat uit vier personen met de volgende functies: • Senior Communicatieadviseur Klantonderzoek Klantgegevens • Adviseur Klantcontact	

	• Senior Communicatieadviseur • Enterprise Architect	
Vraag 22	Dataverzameling Het onderzoek is digitaal ingestoken, hetgeen in deze tijd natuurlijk logisch is. Wordt er ook schriftelijk of telefonisch data verzameld en dienen we daar bij de inschrijving op een of andere manier rekening mee te houden?	
Antwoord	Nee, dat is geen onderdeel van de scope.	
Vraag 23	Rapportage contractmanager Wat verstaat u onder een rapportage aan de contractmanager?	Aanbestedingsdocument § 3.4 Eisen met betrekking tot rapportage/overleg Eis 3.4.2
Antwoord	Opdrachtnemer dient één maal per contractjaar een rapportage aan de contractmanager te leveren (eigen format) met betrekking tot het betreffende contractjaar. De rapportage dient volgens het op TenderNed gepubliceerde in het document 'rectificatie 1-6-23 Aanbestedingsdocument 202302158 KTO-systeem.pdf ' in eis 3.4.4 opgenomen schema te worden aangeleverd. De volgende aspecten dienen in de rapportage aan bod te komen: • Percentage Social Return; • Aantal klachten en de afhandeling daarvan; • (Plan van aanpak inzake) Diversiteit en Inclusie; • De voorstellen die hij aan Opdrachtgever biedt tot verbetering van zijn dienstverlening aan Opdrachtgever.	
Vraag 24	Advisering U beoordeelt dit aspect o.b.v. advisering op het gebied van responsverhoging en relevante kennis en ervaring om impact van KTO's te vergroten en dienstverlening te verbeteren. Neemt u ook inhoudelijke kennis van het onderwerp mee in uw beoordeling (bijv. impact van aardbevingsschade, kennis van de regio in het geval van IMG en kennis van digitale infrastructuur in het geval van RDI)?	Aanbestedingsdocument § 5.2 Wensen ten aanzien van de kwaliteit § 5.2.3 Wens 3: Advisering
Antwoord	In de beoordeling van 'Wens 3: Advisering' zal niet worden beoordeeld op inhoudelijke kennis van het onderwerp zoals aardbevingsschade, kennis van de regio van IMG of digitale infrastructuur. Voor de beoordelingsaspecten van Wens 3 wordt u doorverwezen naar de genoemde elementen in § 5.2.3.	

Vraag 25	Wat bedoelt u met 'doorvoeren van wijzigingen/changes'?	Aanbestedingsdocument § 5.4 Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, exclusief btw 5.4.1 Wens 5: Fictieve inschrijfsom
Antwoord	Een toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles dat effect kan hebben op de IT-services en dat eventueel op een gestructureerde wijze wordt ingepland, uitgevoerd en gedocumenteerd. Dit zijn kleine wijzigingen in bestaande onderzoeken, zoals het verwijderen of toevoegen van een vraag of antwoordmogelijkheid. Aanpassen e-mailteksten (voor zover de Opdrachtgever dit niet zelf kan) of aanpassen van meters, grafieken of andere dashboardonderdelen of de teksten of lay-out daarvan. Doorgaans zien wij wijzigingen of changes als een activiteit waarbij geen advies nodig is.	
Vraag 26	"Op dit moment voert het IMG de huidige twaalf doorlopende klanttevredenheidsonderzoeken uit door zelf meerdere keren per week e-mailadressen te uploaden." Verzendt u de vragenlijst dan ook zelf of wordt dit gedaan door het onderzoeksbureau?	Aanbestedingsdocument § 2.1 Opdrachtoomschrijving
Antwoord	In feite wordt er geen vragenlijst verstuurd maar een emailuitnodiging met een link naar een vragenlijst. Dat versturen van die e-mails doe je door een bestand met emailadressen te uploaden en de link naar de vragenlijst wordt dan in een keer via het Systeem verstuurd. Dat doet het IMG zelf. Bij de RDI doet Opdrachtnemer dat.	
Vraag 27	"Bouwen van een incidenteel/periodiek onderzoek houdt in: implementeren (nieuwe) vragenlijst, implementeren (nieuw) Dashboard (indien van toepassing), implementeren mogelijkheid tot verzenden e-mail uitnodiging (inclusief herhaalbericht) inclusief kleine aanpassingen totdat het incidentele/periodieke onderzoek naar tevredenheid is van de Opdrachtgever met een maximale periode van 2 maanden na oplevering." Mogen wij ervan uitgaan dat u hierbij ook bedoelt dat het bureau de vragenlijsten verzendt en de dataverzameling coördineert?	Aanbestedingsdocument § 5.4 Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, exclusief btw 5.4.1 Wens 5: Fictieve inschrijfsom
Antwoord	Wij begrijpen uw vraag niet helemaal. Wat bedoelt u met "de dataverzameling coördineren"?	

	De vragenlijsten dienen niet verstuurd te worden, wel de e-mail uitnodiging voor het invullen van de vragenlijst. Het IMG doet dat zelf, de RDI wil graag dat de Opdrachtnemer dit doet (zie antwoord op vraag 26).	
Vraag 28	IMG: Wat verstaat u onder continu onderzoek? In hoeverre verschilt dit van incidenteel/periodiek onderzoek? We zijn voornamelijk op zoek naar het verschil in werkzaamheden voor het bureau.	Begrippenlijst Begrip 'Systeem'
Antwoord	Bij continue onderzoeken loopt dit onderzoek steeds door (in principe zonder einddatum) en is de maatwerk dashboarding ook near realtime (verversing van de data elke 30 minuten). Bij incidentele onderzoeken is het een eenmalig onderzoek met een korte looptijd met uiteenlopende onderwerpen en is een basisdashboard voldoende. Deze zullen we veelal via de selfservice functionaliteit willen uitvoeren. Periodieke onderzoeken zijn de onderzoeken die de RDI doet: elk kwartaal een kortlopend onderzoek met een einddatum en een dashboard.	
Vraag 29	RDI: 'Het is van belang dat er een online Systeem met Dashboard(s) beschikbaar wordt gesteld, waarin onderzoeken worden ingericht, van waaruit de uitnodigingen worden verstuurd aan de doelgroep en waarin de resultaten elke 30 minuten worden verversd en te raadplegen zijn.' Verzendt u de vragenlijst dan ook zelf of wordt dit gedaan door het onderzoeksbureau?	Aanbestedingsdocument § 2.1 Beschrijving en doel van de opdracht
Antwoord	Zie antwoord vraag 26.	
Vraag 30	De opbouw van de prijzen lijkt alleen gericht te zijn op de set up van onderzoeken (Kosten klanttevredenheidsonderzoeken) en abonnementskosten (jaarlijkse kosten). Bij welk onderdeel dienen wij de kosten voor onze werkzaamheden voor het uitvoeren van dataverzameling (verzenden/coördineren en o.a. gebruik helpdesk) te zetten?	Bijlage 2 Prijzenblad
Antwoord	Zie antwoord op vraag 6.	
Vraag 31	Eis 3.2.4 stelt dat "alle gegevensverwerkingen binnen de EER" moeten plaatsvinden, dit is ook in lijn met de eisen vanuit de AVG. In 3.3.1 wordt gesteld dat de oplossing een cloudoplossing moet zijn. Bij een cloudoplossing wordt normaliter een dienst verspreid over meerdere datacentra (zowel in	Aanbestedingsdocument § 3.2 Eisen met betrekking tot Privacy en Persoonsgegevens Gebruikersrechten en -structuur Eis 3.2.4

	binnen als buitenland) zoals geleverd worden door Microsoft, Amazon, Google, etc. Een cloudoplossing zal over het algemeen dus ook (meta)data buiten de EER opslaan wat in strijd is met AVG wetgeving. Hoe verenigt opdrachtgever deze twee vereisten? Doelt u met cloudoplossing op een SAAS dienstverlening die zich enkel in Europa of Nederland bevindt?	
Antwoord	SAAS dient binnen de EER te worden geïmplementeerd. Het gaat om een SAAS-dienstverlening binnen Europa.	
Vraag 32	Eis 3.3.4 spreekt over een scheiding van de systemen van IMG en RDI. Spreekt men hier over een fysieke scheiding (andere hardware/servers) of een logische scheiding (gebruikersrechten/-groepen/policies)?	Aanbestedingsdocument 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem Gebruikersrechten en -structuur Eis 3.3.4
Antwoord	Een logische scheiding zodat beide organisaties geen toegang hebben tot de omgeving van de andere organisatie. Sowieso verwachten we dat de daadwerkelijke inrichting ook fundamenteel anders zal zijn voor beide organisaties.	
Vraag 33	Hoe worden de vragenlijsten die gebruikt dienen te worden voor de "eenvoudige en/of eenmalige onderzoeken" opgesteld. Gebeurt dit in samenspraak met opdrachtnemer of stelt opdrachtgever deze zelfstandig op? En valt dit onder de 'adviesuren'?	Aanbestedingsdocument 2. Opdrachtoomschrijving § 2.1 Beschrijving en doel van de opdracht
Antwoord	De vragenlijsten worden in principe door de Opdrachtgever zelf opgesteld en er wordt expliciet om advies gevraagd (waarvoor zoals genoemd in het Aanbestedingsdocument § 5.4.1 Wens 5: Fictieve Inschrijfsom, sub c. 'Uurtarieven' dan ook kosten in rekening mogen worden gebracht) als kennis gewenst is van de Opdrachtnemer over de optimalisatie van deze (nieuwe) vragenlijsten.	
Vraag 34	'Bouwen van een incidenteel/periodiek onderzoek houdt in: implementeren (nieuw) vragenlijst implementeren (nieuw) Dashboard (indien van toepassing) implementeren mogelijkheid tot verzenden e-mail uitnodiging (inclusief herhaalbericht) inclusief kleine aanpassingen totdat het incidentele/periodieke onderzoek naar tevredenheid is van de Opdrachtgever met	Aanbestedingsdocument § 5.4 Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, exclusief btw 5.4.1 Wens 5: Fictieve inschrijfsom

	een maximale periode van 2 maanden na oplevering.' Mogen wij ervan uitgaan dat u hierbij ook bedoelt dat het bureau de vragenlijsten verzendt en de dataverzameling coördineert (waaronder b.v. helpdesk)?	
Antwoord	Zie antwoord vraag 26.	
Vraag 35	Aantal benodigde gebruikers Wat is de verwachting van het aantal gebruikers dat gebruikt gaat worden? Dient er een aanbod gedaan te worden op basis van 1000 gebruikers voor het IMG en 100 gebruikers voor de RDI? Is het de verwachting dat dit aantal ook gebruikt gaat worden? Als deze aantallen enkel in de meest ideale situatie gehaald worden dan is het wellicht beter om in de uitvraag de realistische aantallen uit te vragen inclusief een staffel optie. De huidige manier van uitvragen kan (mogelijk) leiden tot een te grote inkoop.	Aanbestedingsdocument § 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem Gebruikersrechten en -structuur Eis 3.3.8
Antwoord	Er is met dit aantal rekening gehouden voor mogelijkheid tot groei in de komende vier jaar, maar is wel degelijk een realistisch aantal. Op dit moment heeft het IMG 850 medewerkers en verwachten we steeds meer medewerkers toegang te geven tot het Systeem. Ook voor RDI is berekend dat dit een realistisch aantal is, al zullen er nooit gelijktijdig 100 medewerkers toegang hebben tot het Systeem gedurende een jaar, maar kunnen dit per jaar bijvoorbeeld steeds 25 verschillende medewerkers zijn, waarbij het account wel geactiveerd blijft.	
Vraag 36	Gevraagd wordt de beschikbare functionaliteiten te tonen. De complete lijst van functionaliteiten is lang en zal meerdere pagina's beslaan. De complete lijst van functionaliteiten opsommen in de documentatie is zodoende onmogelijk. Hoe wordt dit punt beoordeeld? Wordt er bijvoorbeeld gekeken naar het aantal functionaliteiten, het aantal relevante functionaliteiten of wordt er gekeken naar unieke functionaliteiten?	Aanbestedingsdocument § 5.2 Wensen ten aanzien van de kwaliteit 5.2.1 Wens 1: Functionaliteiten en kenmerken van het Dashboard en § 5.2.2 Wens 2: Functionaliteiten en kenmerken van de Selfservice (tool/module/systeem)
Antwoord	Opdrachtgever vraagt Inschrijver om de functionaliteiten en kenmerken van zijn Dashboard SMART toe te lichten en een visuele weergave in PDF-aan te leveren.	
Vraag 37	Hoe dienen gebruikers in te loggen op de dashboards en selfservicetool? De best mogelijke oplossing is, ons inziens, gebruik maken van Single Sign-On (SSO). Wellicht is het goed om hiervoor een eis op te nemen?	Aanbestedingsdocument 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem

		Authenticatie
Antwoord	SSO is geen vereiste, maar het strekt wel tot de aanbeveling als SSO relatief eenvoudig is te implementeren.	
Vraag 38	Onjuiste jaartallen overeenkomst concept raamovereenkomst Tekstvoorstellen concept raamovereenkomst Artikelnummer 3.2 Reden: Onjuiste jaartallen. Voorstel: Bij een ingang overeenkomst in oktober 2023 is een eerste evaluatie in november 2025 erg laat. Jaartallen: "2025" aanpassen naar "2024", "2026" aanpassen naar "2025" en zo verder.	Bijlage 3 Concept Raamovereenkomst
Antwoord	Akkoord. In bijlage 3 Concept Raamovereenkomst staan per abuis verkeerde jaartallen genoemd. Het schema in eis 3.4.4 van het op TenderNed gepubliceerde document 'rectificatie 1-6-23 Aanbestedingsdocument 202302158 KTO-systeem.pdf' is geldend.	
Vraag 39	Ons inziens is het goed mogelijk dat leveranciers bij het prijzenblad een toelichting op de aangeboden dienst noodzakelijk achten. Is deze toelichting gewenst en kan deze als extra bijlage toegevoegd worden?	Aanbestedingsdocument § 5.6 Beoordelingsmethodiek prijzen/tarieven 5.6.1 Beoordeling wensen ten aanzien van prijzen/tarieven § 5.6.1 Beoordeling wensen ten aanzien van prijzen/tarieven
Antwoord	Nee.	
Vraag 40	API Ontsluiten verzamelde data In de uitvraag wordt niet gesproken over een API voor het verwerken van verzamelde data in andere tools, bijvoorbeeld PowerBI. Een API voor het doorzetten van reacties kan erg waardevol zijn om verschillende informatiebronnen binnen de organisatie te concentreren. We zijn benieuwd wat de visie van de opdrachtgever hierop is. (Er wordt in de tekst wel gesproken over interfaces voor het uitnodigen van respondenten, onze vraag gaat over het doorzetten van verzamelde data.)	Aanbestedingsdocument § 3.3 Eisen met betrekking tot Technische en functionele eisen aan het door de Opdrachtnemer beschikbare Systeem
Antwoord	Het staat wel in het aanbestedingsdocument bij 2.1 Opdrachtbeschrijving wordt genoemd: De wens en doelstelling is om dit via een API of een vergelijkbare geautomatiseerde functionaliteit in te richten. Zie verder vraag 47.	
Vraag 41	Klopt het dat er voor de wensen geen format is aangeleverd? Opdrachtnemers mogen	Hoofdstuk 5 Wensen en beoordeling

	hiervoor een eigen format gebruiken, met daarbij de voorwaarde dat teksten goed leesbaar zijn?	
Antwoord	Dat klopt. Wel dient te worden voldaan aan voor de aanlevering gestelde vereisten in het Aanbestedingsdocument.	
Vraag 42	Dient voor de gehele dienstverlening, dus voor beide organisaties, per maand een factuur opgemaakt te worden? Of dient per organisatie een factuur opgemaakt te worden?	Aanbestedingsdocument § 3.7 Eisen met betrekking tot de facturatie
Antwoord	Per organisatie apart dient er maandelijks achteraf gefactureerd te worden. Per organisatie ontvangt Opdrachtnemer een apart e-facturatieadres en ordernummer. De werkzaamheden die bij het IMG gedaan worden mogen alleen bij het IMG gefactureerd worden en de werkzaamheden die voor de RDI uitgevoerd worden, mogen alleen aan de RDI gefactureerd worden.	
Vraag 43	Gesteld wordt dat de RDI voor een aantal onderdelen hulp nodig heeft. In deze opsomming wordt niet gesproken over het analyseren en verwerken van de data. Klopt het dat deze behoefte er niet is? Het (in detail) analyseren van data kan vele nieuwe inzichten opleveren die niet zichtbaar worden door te slechts de tabellen en grafieken te bestuderen. Hoe kijkt de opdrachtgever hiernaar?	Aanbestedingsdocument 2.1 Beschrijving en doel van de opdracht
Antwoord	Als u bedoelt of RDI behoefte heeft aan een opvolgsysteem/feedbackmodule, nee daar heeft RDI geen behoefte aan. RDI heeft de analyse hiervan zelf in beheer. Wel dient er een dashboard zichtbaar te zijn bij de onderzoeken.	
Vraag 44	Ons bedrijf biedt verschillende onderzoekstools aan. De behoefte van het IMG is afwijkend van die van de RDI (continu onderzoek versus periodiek/incidenteel onderzoek). Is het in orde dat de RDI gebruik gaat maken van een andere onderzoekstool, welke nauwer aansluit bij de behoeften, dan het IMG?	Aanbestedingsdocument 2.1 Beschrijving en doel van de opdracht
Antwoord	Akkoord.	
Vraag 45	Feedbackmodule De informatie over de feedbackmodule is erg beknopt. Zouden jullie tenminste een toelichting kunnen geven op: • Geeft een gebruiker feedback op een specifieke respondent? Of geeft deze feedback over een set van respondenten? • Kunnen er meerdere medewerkers feedback geven over één respondent?	Aanbestedingsdocument § 2.1 Beschrijving en doel van de opdracht en Klantfeedback en opvolging Eis 3.3.39

	• Wat is het doel met deze feedback? Om dit later nogmaals in te zien? Of om hierover met een klant contact op te nemen? • Dient een collega de feedback goed te keuren? Oftewel te bevestigen dat het punt correct is afgehandeld? • Dient de respondent ook iets te vernemen van deze feedback?	
Antwoord	De gebruiker (medewerker) moet de feedback uit het onderzoek waar zijn/haar naam aangekoppeld is afhandelen. Dat is dus 1 feedback per respondent die af te handelen is. Medewerkers geven geen feedback over een respondent. Het is juist andersom. Inzicht in feedback geeft de Opdrachtgever de mogelijkheid contact te zoeken met de respondent bij de individuele door de klant gegeven feedback en in totaliteit welke verbeterpunten er zijn. De feedback hoeft niet goed gekeurd te worden. Wel moet inzichtelijk zijn of en hoe feedback door de betreffende medewerker is afgehandeld.	
Vraag 46	Er bestaat een wens voor het geautomatiseerd versturen van uitnodigingen door middel van een API. Onze oplossing biedt hiervoor een standaard API aan. Mogelijk moet er om de twee systemen met elkaar te laten werken een op maat gemaakte koppeling gemaakt worden. Wie gaat deze maatwerk koppeling opzetten? Indien verwacht wordt dat de leverancier dit doet, kunnen hiervoor dan uren geschreven worden? Let op, het gaat hier niet om de generieke API (deze is bestaand) maar het gaat erom de twee systemen met elkaar te laten functioneren.	Aanbestedingsdocument § 2.1 Beschrijving en doel van de opdracht
Antwoord	De API moet in beide richtingen werken: de data uit het Systeem moet verstuurd kunnen worden naar het Datawarehouse (SAS) en de uploadbestanden moeten automatisch naar het Systeem verstuurd kunnen worden. We gaan ervan uit dat de Opdrachtnemer hiervoor een standaard oplossing kan bieden. Veelal moet er aan de kant van de Opdrachtgever een investering gedaan worden om de standaard data uitwisseling functie van de Opdrachtnemer te laten werken. Mocht maatwerk nodig zijn vanuit de Opdrachtnemer, dan kan in overleg daarvoor een offerte ingediend worden bij de Opdrachtgever.	
Vraag 47	Gesteld wordt dat al verzamelde data overgezet dient te worden naar de nieuwe	Aanbestedingsdocument

	oplossing. In welk bestandsformaat en welke indeling wordt deze data aangeleverd? Is hier een voorbeeld van beschikbaar (zie wellicht exit-documentatie huidige leverancier)?	§ 2.1 Beschrijving en doel van de opdracht
Antwoord	Huidige leverancier of Opdrachtgever zullen dit in .xlsx of .csv aanleveren (zie vraag 4) in overleg met de Opdrachtnemer.	
Vraag 48	Huidige dashboards Voorbeelden van de bestaande vragenlijsten zijn gedeeld. Zijn er ook voorbeelden beschikbaar van hoe het huidige dashboard eruitziet? Dit zou helpen om te bepalen welke stappen nodig zijn om een juiste weergave vorm te geven op basis van de reeds verzamelde data.	Aanbestedingsdocument § 2.1 Beschrijving en doel van de opdracht
Antwoord	Er wordt geen voorbeeld van het huidige dashboard gedeeld. U dient uw weergave vorm te geven op basis van de informatie in het aanbestedingsdocument. Opdrachtgever is benieuwd wat u te bieden heeft. U dient uw eigen creativiteit te gebruiken.	
Vraag 49	Huidige tool. Werken het IMG en de RDI nu met dezelfde tool/leverancier?	Aanbestedingsdocument § 1.2 Aanleiding voor deze aanbesteding
Antwoord	Ja, maar het zijn wel gescheiden systemen.	
Vraag 50	Voordeel samenvoegen Wat is de reden dat de uitvraag direct voor twee diensten wordt uitgevraagd? Hoopt opdrachtgever hierdoor schaalvoordeel te verkrijgen?	Aanbestedingsdocument § 1.1 Aanleiding voor deze aanbesteding
Antwoord	Schaalvoordeel is niet de reden waarom de uitvraag voor twee diensten is gedaan. De reden is dat zowel het IMG als de RDI een soortgelijke behoefte hebben en de aanvraag daarom gezamenlijk uitgevraagd kan worden. Daarbij is er gekozen voor één aanbesteding met één perceel i.v.m. administratieve lastenverlichting.	