

Algemene informatie

Aanbesteding: De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Aanbestedende Dienst: Ministerie van Economische Zaken, Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)
Referentie: 202404057

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 53 **Onderwerp:** Aanbestedingsdocument 2.2.9 Toekomstige ontwikkelingen KTO

Vraag:

In paragraaf 2.2.9 schetst RVO eerst de ontwikkelingen in de markt waar ze zelf aan denken, vervolgens vragen ze welke ontwikkelingen de opdrachtnemer ziet en welke visie de opdrachtnemer heeft. De koppeling hiertussen is ons niet geheel duidelijk. Verwacht RVO een uitwerking van de pilot met de ontwikkelingen die worden geschetst door RVO in paragraaf 2.2.9, of onze visie op de pilot, of beide? En moet dit stuk uitgewerkt worden onder gunningscriteria 3, of ook in de andere stukken terugkomen?

Antwoord:

a) Opdrachtgever verwacht geen uitwerking en/of visie op de pilot. b) Bij Gunningscriterium 3 kan Inschrijver aangeven welke ontwikkelingen en visie zij heeft op klanttevredenheidsonderzoek in de publieke sector. Dit hoeft dus niet te gaan over de benoemde onderwerpen onder 2.2.9 van het Aanbestedingsdocument.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 23 okt. 2024

Ref.nr. 54 **Onderwerp:** ISO 27001

Vraag:

In september hebben we ons ISMS onafhankelijk laten toetsen voorafgaand de certificeringsaudits die gepland staan in december en januari, hieruit hebben wij door onafhankelijk auditpartij een rapportage ontvangen met daarin geen aandachtspunten die certificering in de weg staan. Hierdoor is door onafhankelijke partij bewezen dat ons ISMS voldoet aan de Norm. Is dit voor nu voldoende v.w.b. de eis ISO27001?

Antwoord:

Indien u hiermee in een beschrijving kunt aantonen dat uw ISMS gelijkwaardig is aan de ISO27001 certificering, conform hetgeen beschreven in het Aanbestedingsdocument paragraaf 4.3.4, dan is dat voldoende. Na eventuele voorlopige gunning zullen wij toetsen of een dergelijke beschrijving vergelijkbaar is.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 23 okt. 2024

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Kerncompetentie 3

Vraag:

Er wordt gevraagd naar een onderzoek dat bestond uit meerdere metingen binnen 1 kalenderjaar en met minimaal 500 netto respondenten per metingen. Voldoet een kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek dat bestaat uit een continue meting met een minimale n van 1000 per kalenderjaar ook aan de gestelde eisen?

Antwoord:

Dat voldoet ook aan de gestelde eisen. Continue meting wordt gezien als meerdere metingen.

Percelen: P1 De uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 23 okt. 2024

Ref.nr.

56

Onderwerp:

Bijlage 10

Vraag:

Wanneer wenst u uiterlijk de gegevens van de contactpersonen die bij de presentatie zullen zijn, te ontvangen? En op welke wijze wenst u deze informatie te ontvangen?

Antwoord:

Deze gegevens dient u aan te leveren op het moment van inschrijven. De gegevens kunt u bijvoorbeeld opnemen in het inschrijfformulier (bijlage 9). Indien er een wijziging plaatsvindt van de presentatoren dan kunt u dit uiterlijk maandag 25 november 2024 voor 09:00 uur via de berichtenmodule in TenderNed aangeven.

Percelen: P1 De uitvoering van de

Beantwoord op: Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
23 okt. 2024

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage 2 tarievenblad.xlsx, 1. kwantitatief

Vraag:

U geeft aan dat er voor elk 30% maatwerk is per dienstverleningsinstrument. 30% maatwerk bij 25 dienstverleningsinstrumenten in een jaar verschilt in prijs nogal van 30% maatwerk bij 75, 150 of 500 per jaar. Daarmee is een eenheidstarief afgeven eigenlijk niet mogelijk. Is het een optie om te rekenen met vaste aantallen dienstverleningsinstrumenten tbv de fictieve prijs? Bv. 25 dienstverleningsinstrumenten bij 1.1, 50 bij 1.2 en 175 bij 1.3?

Antwoord:

Het is geen optie om te rekenen met vaste aantallen dienstverleningsinstrumenten t.b.v. de fictieve prijs, de staffel dient gehanteerd te worden. Deze prijs zal tevens gehanteerd worden tijdens de uitvoering van de overeenkomst. De afgelopen jaren ging het bij de maatwerkvragen veelal om kleine aanpassingen in woorden.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 23 okt. 2024

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage 2 tarievenblad.xlsx

Vraag:

Verwacht u prijzen per jaar of voor de (initiele) looptijd van 2 jaar?

Antwoord:

De prijzen voor de staffels van de kwantitatieve KTO zijn per jaar en de andere onderdelen per aangegeven eenheid. Zie voor de eenheden kolom A en B van het tarievenblad (bijlage 2).

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 23 okt. 2024

Ref.nr.

59

Onderwerp:

NvI ref.nr. 20

Vraag:

In NvI 1 geeft u aan dat inschrijver zelf de invulling van het kwalitatief

onderzoek mag bepalen. Door het ontbreken van specifieke en eenduidige criteria, zullen inschrijvers verschillende aannames doen bv. als het gaat om tijdsduur van een gesprek en methodiek. Hoe gaat u zorgdragen voor een goede en eerlijke vergelijking ten behoeve van de beoordeling van dit onderdeel?

Antwoord:

De aannames die inschrijver doet t.a.v. kwalitatieve KTO's dienen in het plan van aanpak (gunningscriterium 1) onderbouwd te worden. Dat wordt voor iedere inschrijver beoordeeld aan de hand van de beoordelingsgronden. De prijs/kwaliteit verhouding bepaalt uiteindelijk de winnende inschrijver.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 23 okt. 2024

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument openbaar KTO 202404057 def.pdf, hoofdstuk 7.3.16

Vraag:

Volstaat een digitale handtekening van de rechtsgelde bevoegde /gemachtigde vertegenwoordiger op bijlage 7 en 9?

Antwoord:

Dat volstaat, bijlage 9 hoeft niet ondertekend te worden.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 23 okt. 2024

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument openbaar KTO 202404057 def.pdf, hoofdstuk 3.15

Vraag:

Mogen we voor de invulling van de eisen rondom social return gebruik maken van een onderaannemer?

Antwoord:

Dit is toegestaan, indien deze onderaannemer wordt ingezet voor deze opdracht. Let wel op de invulling van uw UEA.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Beantwoord op: 23 okt. 2024

Ref.nr.

62

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument openbaar KTO 202404057 def.pdf, hoofdstuk 3.9.2

Vraag:

Onze technologie voor het doen van onderzoek valt onder de noemer managed hosting services. De certificaten die u vraagt (ISO 27017 en ISO 27018) hebben we hiervoor niet nodig is onze aanname (omdat deze over cloud services gaan). Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Wanneer de data ten behoeve van het KTO opgeslagen wordt in een cloud omgeving, dient de cloud omgeving te voldoen aan de ISO 27017 en 27018 eisen of vergelijkbaar. U kunt middels een beschrijving aantonen hoe u aan de eisen met betrekking tot Informatiebeveiligingsmaatregelen en Privacybescherming voldoet. Na eventuele voorlopige gunning zullen wij toetsen of een dergelijke beschrijving vergelijkbaar is.

Percelen:P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO**Beantwoord op:**

23 okt. 2024

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument openbaar KTO 202404057 def.pdf, hoofdstuk 4.3.2

Vraag:

Voldoet een kwantitatief intern klanttevredenheidsonderzoek onder medewerkers van een publieke dienstverlener aan de criteria van referentie 3 (in dit interne KTO wordt de dienstverlening van door de publieke dienstverlener ingehuurde facilitaire partijen door medewerkers geevalueerd)?

Antwoord:

Ja, dit voldoet.

Percelen:P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO**Beantwoord op:**

23 okt. 2024

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument openbaar KTO 202404057 def.pdf, hoofdstuk 4.3.2

Vraag:

Wordt een netbeheerder (van energie en gas) tot publieke dienstverlener gerekend?

Antwoord:

Ja, een netbeheerder wordt als publieke dienstverlener gerekend.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Beantwoord op: 23 okt. 2024

Mededelingen

Ref.nr. **Onderwerp:**
M1 Presentaties

Inhoud mededeling:

De presentaties zullen op locatie RVO Nijenoord te Utrecht worden gehouden in plaats van RVO Den Haag. Nadere informatie ontvangt u in de uitnodiging voor de presentatie.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Aangemaakt op: 24 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
M2 Beschreven beoordelingsmethodiek

Inhoud mededeling:

In het Aanbestedingsdocument onder paragraaf 5.3 en 5.5 staat het volgende opgenomen: 'waarbij de prijs voor 20% en kwaliteit voor 80% meeweegt voor het berekenen van de eindscore'. Deze tekst is een omissie van de Aanbestedende dienst. De tekst dient als volgt te zijn, conform de beschreven beoordelingsmethodiek in paragraaf 5.5 in het Aanbestedingsdocument: 'Voor deze aanbesteding wordt een weging van 0,80 aan kwaliteit toegekend en 0,20 aan prijs toegekend'

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Aangemaakt op: 24 okt. 2024

Ref.nr. **Onderwerp:**
M3 Gunningscriterium 3

Inhoud mededeling:

De tekst in de tabel onder 5.2 bij wens 3 is niet correct. Voor de beoordeling van gunningscriterium 3 'Wensen ten aanzien van visie op klantonderzoek in de publieke sector' is de tekst onder 5.2.3 leidend.

Percelen: P1 De uitvoering van de
Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
Aangemaakt op: 24 okt. 2024