

Nota van Inlichtingen 1 Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek

Aanbestedingsnummer: EA2024013

Datum: 5 december 2024

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend document - 2.1	Worden de werkzaamheden in perceel 1 en 4 op dit moment door afzonderlijke leveranciers uitgevoerd?	Dat is correct.
2	Beschrijvend document - 2.1	Als we het goed interpreteren, is het klachten- en bezwaaronderzoek ook continue (transactioneel) onderzoek. Wat is de reden dat deze KTO's onderbracht zijn onder het perceel periodiek KTO-programma in plaats van onder het Continu KTO programma?	Deze KTO's zijn niet ondergebracht in het perceel voor het CKTO, omdat het volume en de frequentie van uitnodigen bij het KTO klachten en bezwaar aanzienlijk veel lager liggen dan bij het CKTO. Ook de veldwerkmethode is anders en de wijze van rapporteren wijkt sterk af. Dat zijn de belangrijkste redenen waarom deze KTO's bij het periodieke programma zijn ondergebracht.
3	Beschrijvend document - 2.1	Op het eerste oog lijkt de aard van de onderzoeken binnen perceel 1 en 4 relatief veel op elkaar en daarmee lijkt het ons ook goed mogelijk om deze door één leverancier uit te laten voeren. Welke overwegingen maken dat er gekozen is voor een scheiding tussen deze percelen?	Het grootste deel van perceel 1 wordt gevormd door drie grote, tweejaarlijkse, relationele onderzoeken. Deze zijn zeer anders van aard dan het dagelijkse, transactionele CKTO en vraagt andere expertise van de bureaus waar de SVB mee samenwerkt. Dit is de reden voor deze indeling.
4	Beschrijvend document - 2.3	Geldt voor het Ckto Telefonie net als voor het ckto whats app ook dat extra vertalingen bij engels en duits onder support uren vallen?	De vertaling van de vragenlijst naar het Duits en Engels voor het CKTO-telefonie is reeds gedaan door de SVB. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het programmeren van de vragenlijsten en benodigde systemen van deze vertaalde versies. Deze werkzaamheden vallen onder het prijscomponent 'implementatiekosten'. Mochten er in de toekomst extra talen worden toegevoegd aan het CKTO, zal de SVB hiervoor de vertaling aanleveren. Het programmeren van de extra vertaalde versie(s) valt onder het prijscomponent 'support'.

Nota van Inlichtingen 1 Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek

Aanbestedingsnummer: EA2024013

Datum: 5 december 2024

5	Beschrijvend document - 2.3	Wordt er door de SVB een platform gebruikt voor het voeren van de chatconversaties met klanten? Zo ja, om welke leverancier gaat het?	Chat is momenteel nog geen onderdeel van de dienstverlening van de SVB en hier is dus geen huidige leverancier voor. Ter verduidelijking: de SVB stuurt de uitnodiging naar het CKTO voor het Klantcontactkanaal WhatsApp en optioneel chat. Opdrachtnemer heeft daarom in principe niets te maken met het platform voor het voeren van de chatconversaties.
6	Beschrijvend document - 2.3	Bij het CKTO na Whatsapp contact geeft de SVB aan dat het volgende een gewenste functionaliteit is: ""Het verwerken van Kenmerken die de SVB meegeeft aan de link naar het onderzoek"". Is de volgende interpretatie van deze functionaliteit correct: SVB ontvangt van leverancier een generieke link waarin op gezette posities waarden worden toegevoegd (per conversatie waarin de link wordt geplaatst), die daarna als achtergrondkenmerken worden gekoppeld aan de respondent. Deze link wordt vervolgens in de Whatsapp conversatie geplaatst. Zo niet, kunt u in meer detail beschrijven wat er exact wordt bedoeld met het meegeven van kenmerken in de link?	Deze interpretatie is correct, met als toevoeging dat de SVB in het WhatsApp gesprek een link naar de vragenlijst deelt vanuit het SVB webdomein (https://onderzoek.svb.nl/whatsapp). Daar worden één of meerdere Kenmerken aan toegevoegd door de SVB. Deze link verwijst door naar de vragenlijstlink van de Opdrachtnemer.
7	Beschrijvend document - 2.3	Eén van de gevraagde bewerkingen op de automatisch aangeleverde respondentbestanden is het ontdebellen op basis van de MOA onderzoeksfilter. Kan de SVB in meer detail toelichten hoe dit op het moment in zijn werk gaat en welke processtappen hierbij worden doorlopen?	Het ontdebellen op basis van het MOA onderzoeksfilter wordt uitgevoerd door de huidige leverancier. Voor de werking van het onderzoeksfilter verwijzen we graag naar de website van de MOA: https://www.moa.nl/onderzoekfilter-expertise-center.html

Nota van Inlichtingen 1 Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek

Aanbestedingsnummer: EA2024013

Datum: 5 december 2024

8	Beschrijvend document - 2.3	Hier staat wel duidelijk hoe het 'CKTO na telefonisch contact' er qua proces uitziet, maar bij 'CKTO na Whatsapp' en 'Optioneel, CKTO na contact via een extra Klantcontactkanaal' ontbreekt een hele reeks stappen. Kunt u ook hier een toelichting op geven?	Het is correct dat het CKTO na WhatsApp en de optionele kanalen uit minder stappen bestaat dan het CKTO telefonie. De belangrijkste reden hiervoor is dat bij dit CKTO de link naar de vragenlijst door de SVB gedeeld wordt en niet door Opdrachtnemer. Er is daarom bijvoorbeeld geen sprake van bewerkingen van respondentenbestanden en werkzaamheden rondom uitnodigingen en herinneringen door Opdrachtnemer.
9	Beschrijvend document - 2.3	Begrijpen we goed dat SVB de klanten voor het CKTO na WhatsApp contact zelf uitnodigt voor deelname aan het onderzoek?	Dat is correct.
10	Beschrijvend document - 2.3	Op p. 12 van het beschrijvend document geeft u aan dat er twee dagen na de uitnodiging een reminder gestuurd moet worden. Wij hanteren in de regel hiervoor 1 week; onze ervaring is dat dit minder belastend is voor respondenten. Waarom kiest u voor deze korte herinneringsperiode?	De reden hiervoor is dat het gesprek dan nog relatief vers in het geheugen ligt van de respondent. De ervaringen van de SVB met deze herinneringsperiode zijn goed.
11	Beschrijvend document - 2.3	Klopt het dat er alleen gevraagd wordt om het beschikbaar stellen van een online database en dat het niet nodig is om een dashboard c.q. rapportage op te stellen?	Dat is correct, een dashboard in Power BI is door de SVB zelf reeds ingericht. Wel is het mogelijk dat we via support af en toe aanvullende/verdiepende analyses vragen.
12	Beschrijvend document - 2.3	Is het de bedoeling dat de vragenlijst voor DSV in 3 talen (Nederlands, Engels en Duits) beschikbaar is? En de vragenlijst van voor PGB slechts in 1 taal (Nederlands) beschikbaar is?	Ja, dit is correct.
13	Beschrijvend document - 2.3	De vragenlijsten worden door SVB aangeleverd en variëren van 10 vragen (voor Whatsapp contact) tot 30 vragen (voor telefonie/DSV). Dit vraagt behoorlijk wat invultijd van respondenten, hetgeen de kwaliteit mogelijk niet ten goede komt. Stelt u het op prijs als wij	De betreffende aantallen vragen zijn het aantal geprogrammeerde vragen en niet het werkelijk aantal vragen dat aan de respondent gesteld wordt. Dat aantal ligt, zeker voor CKTO telefonie, aanzienlijk lager. Inhoudelijk advies over de vragenlijst is in deze fase van de

Nota van Inlichtingen 1 Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek

Aanbestedingsnummer: EA2024013

Datum: 5 december 2024

		komen met suggesties om de vragenlijst korter te maken?	aanbesteding niet nodig. Gevraagd en ongevraagd advies over het CKTO valt wel onder de uitvoering van de Overeenkomst.
14	Beschrijvend document - 3.3	Er zijn relatief weinig werkdagen na de 2e nota van inlichtingen ivm kerstreces. Is er mogelijkheid de einddatum iets te verlengen?	De SVB hanteert de wettelijke termijnen en is van mening dat de planning voldoende ruimte biedt, ook in de feestdagenperiode. Vragen in de tweede vragenronde die geen betrekking hebben op antwoorden uit de eerste ronde worden niet in behandeling genomen. De impact van de tweede vragenronde op inschrijvers wordt daarom als laag ingeschat. De einddatum blijft gehandhaafd.
15	Beschrijvend document - 3.5.1.	Wat betekent deze zin "Vragen die worden gesteld in een 2e vragenronde die niet zien op antwoorden op vragen die zijn gesteld in de 1e ronde worden niet in behandeling genomen."?	Deze zin betekent dat in de tweede vragenronde alleen verduidelijkingsvragen gesteld mogen worden over antwoorden die in de eerste vragenronde zijn gegeven. Nieuwe vragen, die geen relatie hebben met de vragen en antwoorden in de eerste ronde, worden in deze fase niet in behandeling genomen.
16	Beschrijvend document - 5.4.1.	Mogen we voor de referenties ook gebruik maken van ons global netwerk (binnen het bedrijf)?	Het is voor de SVB niet helemaal duidelijk wat u bedoelt met global netwerk. Wilt u bijvoorbeeld voor de referenties gebruik maken van het moederbedrijf, een dochtervennootschap, een vaste businesspartner of een opdracht die via een groepsmaatschappij is uitgevoerd? U kunt de tweede Nota van Inlichtingen gebruiken om uw vraag verder concreet te maken. Over het inzetten van een derde voor het kunnen voldoen aan een geschiktheidseis staat in het Beschrijvend document het volgende: Teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, mag een Deelnemer (ongeacht of dit een zelfstandige Deelnemer is of een Combinatie) een beroep doen op de financieel en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een Derde.

Nota van Inlichtingen 1 Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek

Aanbestedingsnummer: EA2024013

Datum: 5 december 2024

			1. Deelnemer vermeldt in Deel II, onderdeel C (beroep) van het UEA of er beroep wordt gedaan op andere entiteiten en op welke specifieke draagkracht een beroep wordt gedaan. 2. Deelnemer dient daarnaast een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in van elke Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Hiermee verklaart de Derde dat zij de noodzakelijke middelen ten behoeve van de Opdracht aan de Deelnemer ter beschikking stelt. 3. Indien een beroep wordt gedaan op de technische en beroepsbekwaamheid van een Derde, dient de Derde daadwerkelijk (als Onderaannemer) te worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.
17	Beschrijvend document - 5.4.1	In 5.4.1 (p31 BD) worden referenties gevraagd die de deskundigheid van de Deelnemer moeten aantonen. In A1 wordt een referentie gevraagd waarin de Deelnemer op basis van 50.000 mensen van wie niets meer bekend is dan een telefoonnummer, komt tot minstens 5000 ingevulde vragenlijsten. Deze respons kan bereikt worden door benadering via SMS of Whatsapp, of telefonisch worden behaald. Alleen wordt in de tekst nu alleen SMS gevraagd. Kan dit tekstueel breder getrokken worden dan alleen SMS? Tekstvoorstel: “... waarbij Respondenten door middel van SMS, Whatsapp of telefonische benadering worden geworven voor de vragenlijst”.	Nee, het is belangrijk dat de ingevulde vragenlijsten in de referentie worden behaald door middel van SMS-berichten. Hiermee toont de inschrijver aan ervaring te hebben met het opzetten en uitvoeren van CKTO in relatie tot telefonisch klantcontact, evenals de ervaring met het verzenden van grote aantallen SMS-berichten. Telefonische benadering of uitnodigingen via WhatsApp kunnen deze specifieke ervaring niet aantonen en voldoen daarom niet aan de referentie-eis.

Nota van Inlichtingen 1 Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek

Aanbestedingsnummer: EA2024013

Datum: 5 december 2024

18	Beschrijvend document - 5.4.1.	Volstaat de referentie ook wanneer er zo'n 30.000 SMS-uitnodigingen per jaar worden verzonden met minimaal 5.000 ingevulde vragenlijsten?	Dit volstaat ook, referentie A1 zal worden aangepast naar minimaal 30.000 SMS-berichten. Voor de SVB is het van belang dat er aantoonbare ervaring is met het versturen van grote aantallen SMS-berichten. De SVB ziet in dat verband het versturen van 30.000 SMS-berichten of meer ook als grote aantallen sms-jes.
19	Beschrijvend document - 5.4.3	In het Beschrijvend document CKTO, op pagina 33, paragraaf 5.4.3., wordt de geschiktheidseis C genoemd (ISO 20252). Vervolgens wordt bij item nr. 3 (p. 33) en item nr.4 (pagina 34) gesproken over informatiebeveiliging. Kunnen jullie bevestigen dat dit correct is opgeschreven en dus ook van toepassing is voor de geschiktheidseis C?	Nee, dit is niet correct opgeschreven. Bij geschiktheidseis C, 2b, 3c en 3d wordt de term 'informatiebeveiliging' ten onrechte gebruikt. Ook de verwijzing naar ISO 27001:2017 is niet correct. Geschiktheidseis C betreft een eis rondom kwaliteitsmanagement, zoals omschreven in ISO 20252. Naast het onjuiste gebruik van deze term is de toepassing van de bewijsstukken zoals omschreven in paragraaf 5.4.3. wel correct.
20	Beschrijvend document - 5.4.3	Inschrijver beschikt over ISO 9001, 27001 en een NEN7510 certificering (een aanscherping op 27001 ihkv onderzoek onder patiënten waarbij patiëntgegevens zijn gemoeid). In aanvulling hierop wordt actueel gewerkt aan de voorbereidingen voor een SOC2 type 1+2 certificering. Los van deze certificeringen, zijn we bereid om periodiek te laten toetsen op het gevraagde, gezien inschrijver overtuigd is te voldoen aan de vereisten voor de 20252 normering. Is bovenstaande set aan certificeringen naar inzien van de SVB afdoende om compliance met de 20252 norm aan te tonen?"	Zoals omschreven in het antwoord op vraag 19, is Geschiktheidseis C een eis rondom kwaliteitsmanagement, niet rondom informatiebeveiliging. Naast deze fout is de toepassing van de bewijsstukken zoals omschreven in paragraaf 5.4.3. wel correct. In het kader van het gelijkheids- en transparantiebeginsel kan de SVB op dit moment in het aanbestedingsproces nog niet bevestigen of u voldoet met de aangedragen bewijsmiddelen. Hoe u kunt aantonen dat u in het bezit bent van een vergelijkbaar systeem staat beschreven in het antwoord op vraag 21.

Nota van Inlichtingen 1 Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek

Aanbestedingsnummer: EA2024013

Datum: 5 december 2024

21	Beschrijvend document - 5.4.3	Gezien voorgaande vraag: kan de SVB in meer detail beschrijven welke stukken inschrijver dient te overleggen om aan te tonen dat er voldaan wordt aan een vergelijkbaar werkend systeem?	Een ander (eigen) kwaliteitsborgingsysteem, in het geval Deelnemer niet over een geldig certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 20252:2019 of 2012 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen: c. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne kwaliteitshandboek. d. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu onafhankelijk toetsen van het kwaliteitsborgingssysteem en onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het kwaliteitssysteem overeenkomt en/of afwijkt van de norm NEN-EN-ISO/IEC 20252:2019 of 2012. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is.
22	Beschrijvend document - 5.4.3	Er wordt bij geschiktheidseis C gesproken over drie bewijsstukken. Bij 3. wordt beschreven hoe men bij gebrek aan een certificaat alsnog kan aantonen te voldoen aan de ISO 20252 norm. Kloppen de beschreven aspecten die hier naar voren komen? Inschrijver twijfelt hieraan doordat er (net als bij de ISO 27001 eisen) gesproken wordt over het informatiebeveiligingshandboek en onder d. zelf letterlijk verwezen wordt naar afwijkingen ten opzichte van de 27001 norm.	Nee, de verwijzing naar ISO 27001 eisen is niet juist, zie het antwoord op vraag 19.
23	Beschrijvend document - 5.7.1	Wij vinden bij zowel SGC-K1 als SGC-K2 het genoemde maximaal aantal woorden voor de uitwerking ten opzichte van het gevraagde bij deze onderdelen erg minimaal. Kan het aantal woorden per onderdeel worden uitgebreid?	De SVB is van mening dat het opgegeven maximale aantal woorden per onderdeel voldoende is om een duidelijke en relevante uitwerking in de offerte te bieden. Het aantal woorden blijft daarom gehandhaafd.

Nota van Inlichtingen 1 Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek

Aanbestedingsnummer: EA2024013

Datum: 5 december 2024

24	Bijlage A : PvE 18/19	De SVB levert zelf links aan: onderzoek.svb.nl. Wij begrijpen de motivatie vanuit oogpunt van betrouwbaarheid, maar in hoeverre is het mogelijk dat we hiervan afwijken (om te voorkomen dat de link te lang wordt bijvoorbeeld?)	Het is niet mogelijk en wat de SVB betreft ook niet nodig om hiervan af te wijken. De links zijn zo opgesteld dat ze betrouwbaar overkomen vanwege het SVB domein, maar tegelijkertijd zo kort mogelijk zijn. Deze links gebruiken we nu al in de uitnodiging, de uitnodigingstekst van de SMS is hier reeds op ingericht.
25	Bijlage C: prijzenblad	Kan inschrijver uitgaan van een berichtlengte van één sms (max 160 tekens) per uitnodiging?	Ja, daar kan de inschrijver van uitgaan. Zowel de uitnodiging als de herinnering bevatten momenteel maximaal 160 tekens.
26	Bijlage C: prijzenblad	In het beschrijvend document staat: 'Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd om het proces van programmeren tot het aanleveren van de onderzoeksdata aan de SVB voor haar rekening te nemen.' Dit aanleveren kan volledig geautomatiseerd verlopen. Echter is hiervoor geen regel opgenomen in het prijzenblad waarin eenmalige inrichting en jaarlijkse maintenance kosten voor zo'n koppeling ingevuld kunnen worden. Kunnen hiervoor ook regels worden toegevoegd aan het prijzenblad?	De SVB is van mening dat de kosten voor de eenmalige inrichting en jaarlijkse maintenance en andere eenmalige en/of periodieke kosten kunnen worden verdisconteerd in de bestaande prijscomponenten in het prijzenblad, namelijk de eenmalige implementatiekosten en de jaarlijkse beheerkosten. Het toevoegen van extra regels is volgens de SVB daarom niet noodzakelijk.
27	Bijlage C: prijzenblad	In het prijzenblad is er geen ruimte voor jaarlijkse kosten voor maintenance van het dashboard, API en/of eventuele aanvullende modules. Zouden hiervoor 1 of 2 regels kunnen worden toegevoegd?	Zie het antwoord op vraag 26. Wanneer vraagsteller 'maintenance van het dashboard, API en/of eventuele aanvullende modules' wil inzetten voor het verwerken van onderzoeksresultaten, benadrukt de SVB dat het verwerken van de resultaten in Power BI ligt bij de SVB. Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd om het proces van programmeren tot het aanleveren van de onderzoeksdata via een onlinedatabase aan de SVB voor haar rekening te nemen.

Nota van Inlichtingen 1 Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek

Aanbestedingsnummer: EA2024013

Datum: 5 december 2024

28	Bijlage E: IBPx4.3	De Opdrachtnemer informeert de SVB ter beoordeling over hoe binnen de aangeboden oplossing invulling is gegeven aan de basisprincipes 'Privacy by Design', 'Privacy by Default', 'Data Protection by Design', 'Data Protection by Default' en 'Data (collection and processing) minimalization'. Uiteraard doen wij dit voor zover dat binnen onze reach ligt. Maar vooral voor wat betreft het laatste is dat ook een verantwoordelijkheid voor SVB. Hoe ziet u dat?	Voor deze verwerkingen is de SVB de verwerkingsverantwoordelijke en wordt de Opdrachtnemer aangemerkt als verwerker. Met betrekking tot 'data minimalization' geldt dat de SVB zorgdraagt dat er in het CKTO alleen gegevens worden aangeleverd en uitgevraagd die noodzakelijk zijn voor het beoogde doel. De SVB verwacht dat de Opdrachtnemer alleen gegevens verwerkt die expliciet door de SVB zijn aangeleverd of waarvoor toestemming is gegeven. Opdrachtnemer moet kunnen toelichten hoe dit is geborgd.
29	Bijlage E: IBPx6.1	Privacy by default; contactinformatie wordt pas opgevraagd en doorgegeven van een klant bij actief aanvinken dat klant naar aanleiding van onderzoek wil worden gebeld. Wat wordt hiermee precies bedoeld?	Het principe van 'privacy by default' houdt in dat standaardinstellingen zodanig zijn ingericht dat er geen persoonsgegevens worden verzameld die niet strikt noodzakelijk zijn. Pas als een klant in het CKTO heeft aangegeven dat men teruggebeld wil worden omdat ze ontevreden zijn over het contact, heeft de SVB-informatie nodig van de klant om deze te bereiken. Zoals een telefoonnummer.
30	Bijlage E: IBPx6.3	Wat bedoelt u met "Opdrachtnemer dient de SVB de mogelijkheid te geven om informatie uit open invulvelden te pseudonimiseren of anonimiseren."?	Eis IBPx6.3 is onjuist verwoord. Bedoeld wordt: 'De Opdrachtnemer moet de mogelijkheid hebben om antwoorden uit het CKTO in open tekstvelden te kunnen anonimiseren'. Klant geeft bijvoorbeeld in open tekstveld een BSN-nummer of IBAN-nummer. Opdrachtnemer dient dit dan te anonimiseren. Momenteel doen we dit door alle cijfers in de open antwoorden van respondenten geautomatiseerd te vervangen door #.
31	Bijlage E: IBPx6.10	Er wordt hier gesproken over SVB enveloppen en briefpapier. Op welke momenten/ voor welke doeleinden zouden we schriftelijk moeten communiceren met ondervraagden en met hoeveel verzendingen moeten we rekening houden per jaar?	Eis IBPx6.10 komt te vervallen, hiervan is geen sprake binnen het CKTO.

Nota van Inlichtingen 1 Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek

Aanbestedingsnummer: EA2024013

Datum: 5 december 2024

32	Bijlage E: IBPx6.10	De Opdrachtnemer heeft een proces ingericht zodat zij gebruik kunnen maken van SVB-enveloppen en briefpapier bij schriftelijke communicatie naar ondervraagden. Wij lezen nergens in de opdrachtschrijving dat er gebruik gemaakt wordt van schriftelijke surveys. Om welk soort schriftelijke communicatie gaat het hier? En wat zijn de te verwachten aantallen?	Zie het antwoord op vraag 31.
33	Bijlage E: IBPx6.10	In deze eis wordt gesteld dat de Opdrachtnemer een proces ingericht moet hebben, zodat zij gebruik kunnen maken van SVB-enveloppen en briefpapier bij schriftelijke communicatie naar ondervraagden. In het PvE en het BD wordt nergens gesproken over schriftelijke communicatie naar ondervraagden. Kan de SVB aangeven in welke situaties dit van toepassing zal zijn? Indien dit niet het geval blijkt, is de SVB bereid deze eis te laten vervallen?"	Zie het antwoord op vraag 31.
34	Bijlage F: Raamovereenkomst 4.7	Er wordt gesproken over een aansprakelijkheid van Opdrachtnemer die beperkt is tot een bedrag van € 500.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis, met een maximum van € 1.000.000 per kalenderjaar. Is de SVB bereid om de maximale aansprakelijkheid voor ongedekte schades te halveren? Waarbij gedekte schades eventueel kunnen worden verhoogd?	Bij het uitwerken van de aansprakelijkheidscriteria voor deze aanbesteding heeft de SVB zorgvuldig gekeken naar de proportionaliteit van de in artikelen 4.7 en 4.8 van de raamovereenkomst genoemde bedragen. SVB is niet bereid om de genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen (verder) aan te passen.