

Nota van Inlichtingen 2 Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek
Aanbestedingsnummer: EA2024013
Datum: 20 december 2024

Wijzigingen:
 Het referentieformulier (Bijlage B) is aangepast en wordt meegestuurd met deze Nota van Inlichtingen. Referentie A1 zal worden aangepast naar minimaal 30.000 SMS-berichten, naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen 1 vraag 18.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Nvl 1 vraag 27 en Beschrijvend document, par 2.3	We nemen aan dat er sprake is van één klachtencoördinator (ofwel mailadres) die geïnformeerd moet worden. Klopt dat?	Per SVB-locatie zijn meerdere klachtencoördinatoren aanwezig, maar per SVB-locatie is er één e-mailadres. Het e-mailadres waar de mail naartoe gestuurd moet worden is afhankelijk van de locatie waar het gesprek heeft plaatsgevonden. Dit is één van de Kenmerken die afgeleid dient te worden uit een kolom in het respondentenbestand.
2	Nvl 1 vraag 28 en 29 & bijlage A, eis 18	U gaat in Nvl 1 in op het principe van ‘privacy by default’ en gebruik van standaardinstellingen. U geeft bij eis 18 in bijlage A aan dat ‘Deze link wordt door Opdrachtnemer uniek gemaakt met een code van idealiter zeven, maar maximaal negen tekens, bij voorkeur alleen cijfers’. Kunt u toelichten waarom dat u uitsluitend met cijfers wilt werken?	De SVB werkt alleen met cijfers omdat dit betrouwbaarder overkomt bij de respondenten.
3	Nvl 1 vraag 28 en 29	U gaat in Nvl 1 in op het principe van ‘privacy by default’. U geeft bij eis 18 uit bijlage A aan ‘Deze link wordt door Opdrachtnemer uniek gemaakt met een code van idealiter zeven, maar maximaal negen tekens, bij voorkeur alleen cijfers’. Wij werken standaard met combinatie van cijfers én letters. Is dit ook akkoord?	Zoals in de eis omschreven is, bestaat de unieke link bij voorkeur uit alleen cijfers. Eventueel is een combinatie van cijfers én letters voor de SVB acceptabel.
4	Nvl 1 vraag 27	In het verlengde van beantwoording van vraag 27 waarin u aangeeft dat 'Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd om het proces van programmeren tot het aanleveren van de onderzoeksdata via een online database aan de SVB voor haar rekening te nemen'. Kunt u de exacte werkwijze m.b.t. aanleveren van onderzoeksdata middels online database aan SVB nader toelichten? Deze toelichting is relevant omdat een en ander bepalend is voor de prijs.	Opdrachtnemer dient de resultaten van het CKTO te ontsluiten in een Online-database die door Opdrachtnemer wordt neergezet en onderhouden. Opdrachtnemer dient de SVB toegang te geven tot deze online-database zodat Opdrachtgever de resultaten kan importeren naar haar eigen Data Warehouse. Vanuit het Data Warehouse van de SVB wordt het Power BI dashboard van de SVB ingericht.
5	Nvl 1 vraag 11, 28 en 29	Gelet beantwoording van vragen 11, 28 en 29 uit Nvl 1 en feit dat u in bijlage A bij eis 27 aangeeft dat ‘Opdrachtnemer levert de data van het CKTO bij de SVB aan Middels een Online-database die de SVB kan benaderen’ zijn wij benieuwd waarom u ervoor kiest om opdrachtnemer een dergelijke online-database te laten inrichten in plaats van een data export richting SVB met uitsluitend vragenlijst data?	Door te werken met een online-database wordt voorkomen dat er dagelijks bestanden verstuurd moeten worden van Opdrachtnemer naar de SVB. Ontsluiting via een online-database is volgens de ervaring van de SVB minder foutgevoelig dan ontsluiting via dagelijkse bestanden.
6	Nvl 1 vraag 12	U geeft bij beantwoording van vraag 12 in Nvl aan dat het de bedoeling is dat de vragenlijst voor DSV in 3 talen (Nederlands, Engels en Duits) beschikbaar is. We nemen aan dat respondenten de keuze hebben om zelf de taal te kiezen waarin ze de vragen willen beantwoorden en dat ze indien gewenst halverwege de vragenlijst van taal moeten kunnen switchen zonder dataverlies. Klopt dat?	De respondenten dienen aan het begin van de vragenlijst een keuze voor de taal te kunnen maken. Als er tijdens het invullen van de vragenlijst nog geswitcht kan worden is dat mooi meegenomen, dit is geen eis.
7	Nvl 1 vraag 26 en 27	Gegeven onder meer beantwoording van vragen 26 en 27 kunt u aangeven onder welke noemer in prijzenblad de kosten voortkomend uit het verzorgen van de helpdesk ofwel het beantwoorden van vragen van respondenten valt (zoals ook vermeld SGC-K2)?	Deze kosten vallen onder de jaarlijkse vaste beheerkosten.
8	Nvl 1 vraag 11 & 27	U geeft aan dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de online database en u als opdrachtgever een Power BI dashboard inricht. Waar vindt de rekenkracht / hosting van de online database plaats? In verband met de kosten die opgenomen moeten worden in het Prijzenblad is het essentieel om te weten wie de kosten draagt voor deze hosting? Moet dit in het Prijzenblad worden opgenomen of wordt dit later op nacalculatie verrekend.	Zie ook het antwoord op vraag 4. Het beheren/hosten en onderhouden van de Online database ligt bij Opdrachtnemer. Kosten voor het in stand houden van de Online-database liggen bij Opdrachtnemer en kunnen opgenomen worden onder de jaarlijkse vaste beheerkosten.