

Bijlage A Programma van Eisen CKTO

Klant- contactkanaal: telefonie/ Whatsapp	Nummer	Algemeen
Beide	1	U gaat akkoord met al het gestelde in het Beschrijvend document inclusief de bijbehorende Bijlagen.
Beide	2	De door de Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden dienen te geschieden in overeenstemming met de Eisen als beschreven in dit Programma van Eisen (PvE) en in overeenstemming met de contractuele voorwaarden van de als Bijlage bij de aanbestedingsstukken gevoegde concept Raamovereenkomst. Door een Inschrijving verklaart Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen in het Programma van Eisen.
Beide	3	Opdrachtnemer stelt een vast centraal aanspreekpunt aan voor de SVB, zowel voor de Implementatie als tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst met een vaste vervanger in geval van afwezigheid. Deze persoon heeft minimaal hbo-werk- en denkniveau en minstens vijf jaar ervaring als marktonderzoeker of projectmanager. Hij of zij houdt toezicht op en coördineert de dienstverlening, bewaakt het overzicht en is altijd aanwezig bij besprekingen met de SVB. Opdrachtnemer borgt dit gedurende de volledige looptijd van de opdracht.
Beide	4	Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met de Service Level Agreement (SLA) (Bijlage H) en deze te ondertekenen.
Beide	5	De SVB behoudt alle intellectuele eigendomsrechten op de vragenlijsten en de aan- en terug geleverde onderzoeksgegevens die door Opdrachtnemer aan de SVB en vice versa in het kader van het CKTO zijn verstrekt.
Beide	6	Opdrachtnemer zal conform de handleiding Social Return van de SVB (paragraaf 5.6 van dit Beschrijvend document en Bijlage K) invulling geven aan de Social Return verplichting door ten minste 5% van de waarde van de Opdracht te besteden aan het realiseren van Social Return in het bijzonder door dit te doen door het direct en indirect stimuleren van arbeidsparticipatie voor mensen met een afstand tot die arbeidsmarkt.
Eisen m.b.t. vragenlijst		
Beide	7	De SVB levert de definitieve vragenlijst(en), inclusief eventuele vertalingen, in Word-formaat aan, Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct programmeren van deze vragenlijst(en) binnen uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst van de vragenlijst, inclusief vertalingen. De geprogrammeerde vragenlijst dient overeen te komen met de door de SVB aangeleverde versie, inclusief correcte toepassing van de Routing.
Beide	8a	Opdrachtnemer dient een werkende testlink van de online versie vooraf ter goedkeuring voor te leggen aan de SVB. Deze testlink wordt door Opdrachtnemer zelf getest voordat deze aan de SVB gestuurd wordt. Eventuele fouten of aanpassingen dienen door de Opdrachtnemer te worden opgelost voordat de vragenlijst met goedkeuring van de SVB live gaat. Bij toekomstige wijzigingen in de vragenlijst is Opdrachtnemer verantwoordelijk

Bijlage A Programma van Eisen CKTO

		voor het doorvoeren van deze aanpassingen in zowel de online versie als in het Word-bestand. Het proces van testen, goedkeuring, en live-gang moet bij elke wijziging worden herhaald conform eis 8 van het Programma van Eisen CKTO.
Beide	8b	- Opdrachtnemer hanteert een gestandaardiseerd proces voor versiebeheer van de Word-vragenlijsten, inclusief: - o Een uniek versienummer en nieuw document voor elke nieuwe / gewijzigde versie. - o Documentatie van wijzigingen in vragen en routing per versie, inclusief datum en reden van de wijziging. - o Het bewaren van alle versie van de Word-vragenlijsten zodat deze op een later moment geraadpleegd kunnen worden.
Beide	9	De vragenlijsten zijn responsive, dat wil zeggen dat vragenlijsten zich aanpassen aan het apparaat waarop Respondent de vragenlijst invult. Hierdoor is de vragenlijst laagdrempelig, duidelijk en eenvoudig in te vullen, vanaf verschillende devices (computer, tablet, smartphone). Na iedere wijziging in de vragenlijst wordt door Opdrachtnemer getest of de gewijzigde of toegevoegde vragen goed worden weergegeven op verschillende devices, waaronder in ieder geval laptop, tablet en smartphone.
Beide	10	Opdrachtnemer biedt Respondenten de mogelijkheid om de vragenlijst in te vullen in het Nederlands, Engels en Duits (vertaalde versies van de vragenlijst levert de SVB aan). Daarnaast moet de Opdrachtnemer de flexibiliteit bieden om gedurende de contractperiode extra talen toe te voegen, wanneer de SVB hierom verzoekt.
Beide	11	De vragenlijst-software van Opdrachtnemer moet minimaal de gangbare functionaliteiten voor marktonderzoek ondersteunen, passend bij de eisen van de aangeleverde vragenlijsten voor CKTO telefonie en Whatsapp en mogelijk in de toekomst ook voor nieuwe Klantcontactkanalen. Deze functionaliteiten omvatten onder andere: • Verschillende vraagtypes, zoals single choice, multiple choice en open vragen. • Mogelijkheid om antwoorden in willekeurige volgorde te tonen, waarbij bepaalde opties vastgezet kunnen worden. • Routeren van vragen op basis van zowel aangeleverde data als door Respondenten gegeven antwoorden. • Gebruik kunnen maken van verborgen vragen (niet zichtbaar voor respondent) in de vragenlijst. • Het kunnen randomiseren qua volgorde van specifieke vragen en stellingenblokken binnen de vragenlijst. Hierbij moet het ook mogelijk zijn om andere vragen/stellingenblokken binnen dezelfde vragenlijst niet te randomiseren.
Beide	12	Opdrachtnemer gebruikt bij het programmeren van de vragenlijsten de door SVB aangeleverde vraagcodes (een code waaraan een specifieke vraag herkenbaar is).
Eisen m.b.t. veldwerk		
Telefonie	13	Opdrachtnemer zal dagelijks (op werkdagen) geautomatiseerd, vier (4) bestanden met de telefoonnummers van klanten downloaden (Respondentenbestand) van een door de SVB

Bijlage A Programma van Eisen CKTO

		aangeboden SFTP-server. Opdrachtnemer importeert de vier (4) dagelijkse bestanden in zijn oplossing, op de door de SVB gewenste volgorde.
Telefonie	14	Opdrachtnemer voert bewerkingen uit op de gedownloade Respondentenbestanden, zoals het ontdebellen binnen bestanden en op eerder aangeleverde bestanden door de SVB (tot een periode van zes (6) maanden voor PGB en drie (3) maanden voor DSV).
Telefonie	15	Opdrachtnemer destilleert na ontvangst geautomatiseerd Kenmerken uit kolommen uit het Respondentenbestand, zoals de wet- en/of regeling waarover de klant contact op heeft opgenomen en de locatie van het gesprek. Deze afgeleide variabelen moeten door de Opdrachtnemer kunnen worden gebruikt voor Routing in de vragenlijst en dienen opgenomen te worden in de Online database van het CKTO.
Telefonie	16	Opdrachtnemer ontdebelt alle bestanden op het onderzoekfilter van de MOA.
Telefonie	17	Opdrachtnemer biedt in de vragenlijst de mogelijkheid voor Respondenten om aan te geven dat ze niet meer benaderd willen worden voor het CKTO. Respondenten die dit aangeven, dienen automatisch te worden uitgesloten van toekomstige uitnodigingen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct ontdebellen en bijhouden van deze uitsluitingen in de administratie.
Telefonie	18	De SVB levert twee links (één voor DSV en één voor DZW) aan die Opdrachtnemer in de uitnodigings- en herinnerings-SMS plaatst. De SVB zorgt dat deze doorlinken naar de links van de vragenlijsten van Opdrachtnemer. Deze link wordt door Opdrachtnemer uniek gemaakt met een code van idealiter zeven, maar maximaal negen tekens, bij voorkeur alleen cijfers. Het format voor de links dat Opdrachtnemer gebruikt wordt daarmee: onderzoek.svb.nl/10/(code) onderzoek.svb.nl/pgb/(code) Deze links met domeinnaam van de SVB worden gebruikt voor het bevorderen van de betrouwbaarheid van het onderzoek.
WhatsApp	19	De SVB zorgt voor een link die doorverwijst naar de vragenlijstlink van Opdrachtnemer, in het volgende format: onderzoek.svb.nl/whatsapp/(code). Deze code, die uniek is voor elke Respondent, wordt door de SVB gegenereerd en door de Opdrachtnemer opgeslagen. De code dient beschikbaar te zijn in de dataset van het CKTO. Daarnaast moet de Opdrachtnemer de mogelijkheid bieden om extra Kenmerken mee te geven aan de link, zoals de wet waarover het WhatsApp gesprek ging. Deze Kenmerken dient de Opdrachtnemer vast te leggen in de Online database van het CKTO en te koppelen aan de betreffende ingevulde vragenlijst.
Telefonie	20	Opdrachtnemer maakt een technische koppeling met de API van CM.com om op deze wijze de verzending van de SMS-berichten te verzorgen.
Telefonie	21	Opdrachtnemer stuurt de uitnodigings-SMS door middel van de API van CM.com op dinsdag tot en met zaterdag om 12:00 uur naar de Respondenten. Uitnodigingen worden

Bijlage A Programma van Eisen CKTO

		verstuurd over de telefonische contacten van de dag daarvoor. Dus de mensen die op maandag met de SVB hebben gebeld, worden op dinsdag om 12:00 uur uitgenodigd, etc.
Telefonie	22	Opdrachtnemer stuurt twee dagen na de uitnodiging, een gerichte herinnering (eveneens om 12:00 uur) via een verbinding met de API van CM.com. De herinnering wordt alleen verstuurd aan de mensen die de vragenlijst nog niet ingevuld hebben. Deze herinnering wordt niet verstuurd op zondag.
Telefonie	23	Opdrachtnemer verstuurt bij een specifieke combinatie van antwoorden (nadat de Respondent hiervoor schriftelijk toestemming geeft in de vragenlijst) een e-mail naar een het e-mailadres van de klachtencoördinatoren van de SVB, afhankelijk van de Kenmerken van het gesprek zoals deze door de SVB zijn aangeleverd. In deze e-mail worden zowel Kenmerken uit het Respondentenbestand en uit de door Respondenten gegeven antwoorden weergegeven.
Beide	24	De vragenlijst dient tussen 6.30 uur en 1.00 uur CET beschikbaar te zijn voor de Respondenten.
Beide	25	Gepland onderhoud dient tussen 01.00 uur en 06.30 uur CET te worden uitgevoerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig communiceren van gepland onderhoud aan de SVB, minimaal 96 uur van tevoren.
Eisen m.b.t. ontsluiten data		
Beide	26	De door de Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden dienen te geschieden in overeenstemming met de Eisen als beschreven in gaat het Programma van Eisen t.b.v. Informatiebeveiliging (IB) en Privacy (P) (Bijlage E en E2 bij het Beschrijvend document).
Beide	27	De antwoorden op de gestelde vragen van de vragenlijst van het CKTO (de onderzoeksdata) dienen binnen 24 uur beschikbaar te zijn voor de SVB.
Beide	28	Opdrachtnemer levert de data van het CKTO bij de SVB aan middels een Online database die de SVB kan benaderen.
Beide	29	De Online database dient dagelijks tussen 7.00 uur en 22.00 uur CET beschikbaar te zijn voor de SVB.
Beide	30	Gepland onderhoud van de Online database dient te worden uitgevoerd in het weekend, of op werkdagen tussen 22.00 uur en 7.00 uur CET. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig communiceren van gepland onderhoud aan de SVB, minimaal 96 uur van tevoren.
Beide	31	Na gunning maken de SVB en de Opdrachtnemer verdere afspraken over de inrichting en structuur van de Online database.
Beide	32	Opdrachtnemer waarborgt dat gegevens die worden ontsloten in de Online database volledig en correct zijn.
Beide	33	Opdrachtnemer geeft duidelijk aan wat de inhoud van de verschillende datatabellen en de relatie tussen de tabellen is, door middel van een (logisch) gegevensmodel. Dit dient binnen een week na livegang van het CKTO opgeleverd te worden.
Beide	34	Online database: De database bevat alleen de data van het CKTO van de SVB.
Beide	35	Opdrachtnemer communiceert wijzigingen in de Online database altijd van tevoren schriftelijk aan de SVB, minimaal 96 uur van tevoren.

Bijlage A Programma van Eisen CKTO

Beide	36	De SVB en Opdrachtnemer zullen een verwerkersovereenkomst sluiten conform Bijlage G.
Beide	37	De Implementatie start direct na gunning en is uiterlijk op 10 oktober 2025 afgerond.