

Marktverkenning 250199GRS Platform voor kto/mto onderzoeken - vragen met antwoordformulier

Werkzaamheden en capaciteit

Vraag	Antwoord
Hoeveel capaciteit is nodig voor implementatie en beheer van het platform (uren of fte)?	
Welke werkzaamheden neemt de leverancier op zich (implementatie, onderhoud, updates, support)?	
Hoeveel tijd vraagt het inrichten van een onderzoek (gemiddeld)?	
Hoeveel onderzoeken kan het systeem gelijktijdig verwerken zonder performanceproblemen?	
Hoe wordt piekbelasting (bv bij grote onderzoeken) opgevangen?	

Duurzaamheid

Vraag	Antwoord
Hoe draagt het platform bij aan digitale duurzaamheid (bv energieverbruik, cloud-optimalisatie)?	
Hoe wordt omgegaan met end-of-life van het systeem en migratie van data?	
Hoe toekomstbestendig is het systeem?	
In hoeverre is uw organisatie ingericht om SROI in te vullen als onderdeel van de opdracht (zie link voor meer info)?	

Rolverdeling en organisatie

Vraag

Antwoord

Welke rollen en verantwoordelijkheden liggen bij de leverancier en welke bij ons als opdrachtgever?

Hoe ziet het supportmodel eruit (helpdesk, SLA, responstijden)?

Stuur ter inspiratie gerust uw standaard SLA mee waarmee u bepaalde garanties borgt.

Is er een mogelijkheid tot training en on-boarding voor interne gebruikers?

Hoe wordt omgegaan met wijzigingen in wet- en regelgeving (AVG, privacy)? En in hoeverre bent u ingericht deze zaken op te pakken in het Sociaal Domein?

Planning en doorlooptijd

Vraag

Antwoord

Wat is de gemiddelde doorlooptijd voor implementatie van het platform (van contract tot livegang)?

Welke fasen zitten in het implementatieproces (bv analyse, configuratie, testen, training)?

Hoeveel tijd is nodig voor data migratie en koppeling met Power-BI?

Hoe wordt de planning afgestemd bij eventuele maatwerkcomponenten (AI, workflow)?

Hoe flexibel is de leverancier bij wijzigingen in planning door interne afhankelijkheden?

Welke resources moeten wij beschikbaar stellen tijdens implementatie (projectteam, key users)? En hoeveel tijd schat u globaal per rol in tijdens de implementatiefase?

Hoe wordt de voortgang gemonitord en gerapporteerd
(projectmanagementtools, statusupdates,
managementrapportages)?

Aanbesteding/contractvorming

Vraag

Antwoord

Welke contactvormen biedt de u aan (Saas-
abonnement, licentie)?

Hoe ziet het prijsmodel eruit (per gebruiker, per
onderzoek, per module)?

Wat voor eenmalige en periodieke kosten schat u in
voor onze organisatie (op basis van de verkregen
informatie)?

Is er sprake van een bepaalde minimale en/of
maximale contractduur?

Hoe wordt omgegaan met opzegtermijnen en
verlengingen?

Welke garanties en SLA's worden geboden (uptime,
responsstijd, herstel)?

Hoe wordt eigenaarschap van data geregeld (data
portability, exportmogelijkheden)?

Zijn er mogelijkheden voor proefperiodes of
pilotprojecten?

Hoe wordt compliance met AVG en andere relevante
wetgeving contractueel geborgd?

Welke voorwaarden gelden voor wijzigingen of
uitbreidingen van het contract (bv extra modules)?

Wat gebeurt er bij beëindiging van het contract (exit-
strategie, datamigratie)?

Overig / inhoudelijk voor de opdracht

Vraag	Antwoord
Hoe werkt de koppeling met Power-BI?	
Is er een selfservice-module voor interne gebruikers (contentbeheerders) om zelfstandig onderzoeken op te zetten?	
Is er een AI-component? Zo ja, hoe werkt de AI-component voor analyse van open antwoorden (taalmodellen, sentimentanalyse)?	
Welke mogelijkheden zijn er voor automatisering van het uitzetten van onderzoeken en reminders?	
Beschikt het platform over een workflowmodule (eventdriven)? Bijvoorbeeld als een client een klacht heeft, dat dit als actie wordt uitgezet door de softwaretool die u biedt.	
Hoe wordt beveiliging en privacy gewaarborgd?	
Welke roadmap heeft de leverancier voor toekomstige innovaties? En hoe wordt omgegaan met wensen en verzoeken van klanten in relatie tot doorontwikkeling van uw softwaretool?	
In hoeverre is de door u geboden oplossing uw core business?	
Biedt uw organisatie inhoudelijke ondersteuning, soort sparringspartnerrol ook, voor het opstellen van enquêtes?	
Biedt de door u aangeboden software ook rapportages? En biedt uw organisatie ook dienstverlening in het analyseren van rapportages en (organisatorische) verbeteradviezen?	
Beschikt u over referenties binnen de markt van Gemeenten, Sociale Diensten en/of Zorginstellingen (met vergelijkbare schaalgroten van jaarlijks 8	

verschillende type onderzoeken verdeeld over 20.000 inwoners verstuurd worden)?

Hoe gaat u om met Archiefwet, de daaruit voortkomende verplichtingen zoals de wettelijke bewaartermijn van 5 jaar en signalering en verplichting tot vernietiging van data na deze termijn?
