



UDBUDSMATERIALE

Interviewundersøgelse og analyse af gæstetilfredshed
på danske feriedestinationer

April 2015

INDHOLD

1. Ordregiver.....	3
2. Indledning.....	4
2.1. Baggrund.....	4
2.1 Kontraktens omfang (opsummeret).....	4
2.2 Kontraktperiode	5
3. Udbudsbetingelser	6
3.1 Udbudsform.....	6
3.2 Tidsplan.....	6
3.3 Aflevering af tilbud	6
3.4 Behandling af indkomne bud.....	6
3.5 Anmodning om supplerende oplysninger vedrørende udbudsmaterialet.....	7
3.6 Tilbudsforbehold	8
3.7 Delaftaler	8
3.8 Alternative bud.....	8
3.9 Minimumsoplysninger	8
4. Kravspecifikationer	9
4.1 opgavebeskrivelse	9
4.2 Optioner.....	12
4.3 Pris	12
4.4 Kvalifikationer og teknisk udstyr	13
5. Tildelingskriterier.....	13
6. Kontraktmæssige forhold	15

1. ORDREGIVER

I overensstemmelse med reglerne for offentligt udbud, udbyder Ordregiveren en kontrakt om gennemførelse af interviewundersøgelser med udenlandske og danske turister på udvalgte kystdestinationer i Danmark.

Ordregiveren er:

Fonden Dansk Kyst- og Naturturisme
Skeelslundvej 99
9940 Aabybro
CVR.-nr 36471271

E-mail: info@kystognaturturisme.dk
Hjemmeside: www.kystognaturturisme.dk

Supplerende spørgsmål vedrørende dette udbudsmateriale skal rettes til:

Fonden Dansk Kyst- og Naturturisme
Att. Jacob R. Kirkegaard Larsen

Tlf. +45 5168 5345
E-mail: jkl@kystognaturturisme.dk

2. INDLEDNING

2.1. BAGGRUND

De seneste to år er der blevet gennemført målinger af tilfredsheden blandt turister på 27 feriesteder i Danmark. Undersøgelserne i 2013 og 2014 var et led i hhv. projekt "Oplevelsesbaseret Kystturisme", varetaget af Videncenter for Kystturisme, og "Kystbyer i vækst", varetaget af VisitNordjylland. Begge projekter blev afsluttet ved udgangen af 2014.

Formålet med nærværende undersøgelsen er at videreføre initiativet fra projekterne ved at give en række feriesteder inden for kyst- og naturturismen muligheden for (forsat) at overvåge tilfredsheden blandt sine gæster og sammenligne det opnåede resultat med øvrige feriesteder. Undersøgelsen skal endvidere give feriestederne yderligere indsigt i kundeoplevelsen samt en individuel mulighed for at få gæsternes evaluering af konkrete tiltag i området.

Konkret har undersøgelsen således følgende formål:

1. At afdække turisternes tilfredshed med oplevelsen på de af CKT udvalgte 20 særlige feriesteder og som option måle tilfredsheden på op til yderligere 15 feriesteder.
2. At give indsigt i feriestedernes indbyrdes performance på gæstetilfredshed.
3. At give feriestederne løbende indsigt i udviklingen af gæstetilfredshed i løbet af sæsonen.
4. At give feriestederne øget forståelse for, hvordan og hvilke forskellige dele af oplevelsen på stedet/turistproduktet, der bidrager til at give gæsterne en god oplevelse.
5. At videreføre metodikken fra tidligere undersøgelser (CKT) i forhold til fælles benchmark af tilfredshed mellem feriesteder.

2.1 KONTRAKTENS OMFANG (OPSUMMERET)

Kontrakten vedrører indsamling af data om udenlandske og danske turisternes tilfredshed med opholdet på 20 kystdestinationer i Danmark og anvendelse af et elektronisk afrapporteringstværværktøj (dashboards). Endvidere omfatter kontrakten to optioner samt krav om udarbejdelse af stedspecifikke delrapporter og en samlet rapport på baggrund af analyse af datamaterialet.

Hvilke kystdestinationer, der indgår i undersøgelsen, vil blive endeligt fastlagt i opstartsprocessen men vil i stor udstrækning tage afsæt i de samme destinationer, som har deltaget i undersøgelserne 2013 og 2014 (jf. Baggrund). Tilfredshedsundersøgelsen 2014 omfattede således følgende feriesteder: Allinge-Sandvig, Billund, Blokhus, Blåvand, Ebeltoft, Fanø, Gilleleje, Henne Strand, Hvide Sande, Løkken, Lønstrup, Marielyst, Møn, Rømø, Rørvig, Skagen, Svendborg, Sønderborg, Søndervig, Vorupør/Klitmøller, Hals, Øster Hurup, Kerteminde, Tisvildeleje, Liseleje, Hornbæk og Sletten/Humlebæk.

De gennemføres 300 face-to-face interviews på hvert feriested. Indsamlingen af data sker i perioden 1. juli til 31. august 2015 (højsæson).

Der anvendes spørgeskemaer til interviewene, udarbejdet af Ordregiveren og tilpasset i samarbejde med Tjenesteyderen.

Resultater af de enkelte indsamlinger af rapporteres løbende i form af ugentlige delresultater (dashboard) og opsamlende rapporter for hvert feriested samt national analyse på tværs af destinationerne.

I tillæg hertil har Ordregiveren i alt 2 optioner.

- **Option 1** omfatter udvidelse af undersøgelsen med op til 15 feriesteder.
- **Option 2** udvidelse af antallet af face-to-face interview om delelementer i tilfredshed med 100 interviews på udvalgte feriesteder. Interviewene gennemføres i oktober 2015 (skuldærsæsonen), inkl. efterårsferien (uge 42). Data af rapporteres i destinationsrapporter samt i samlet rapport på tværs af feriestederne for denne del af undersøgelsen.

2.2 KONTRAKTPERIODE

Kontrakten træder i kraft den 1. juli 2015 og udløber, når Tjenesteyderen har leveret de i kontrakten foreskrevne data og af rapporteringer på grundlag af interview i perioden 1. juli-31. august / 31. oktober (ved brug af option 2) i kontraktmæssig stand.

Tjenesteyderen afleverer løbende data og resultater under indsamlingsetaperne til de respektive destinationer omfattet af undersøgelsen og til Ordregiveren samt et komplet tabelsæt med delrapport efter hver etape (høj/skuldærsæson) til Ordregiveren.

I tillæg hertil orienterer Tjenesteyderen hver uge via mail Ordregiveren om fremdriften i indsamlingen af data i form af oplysninger om antal opnåede interview pr. destination fra hver delundersøgelse.

3. UDBUDSBETINGELSER

3.1 UDBUDSFORM

Udbuddet sker som offentligt udbud og udbudsmaterialet er offentliggjort på www.kystognaturturisme.dk og www.udbud.dk tirsdag den 7. april 2015

3.2 TIDSPLAN

- Offentliggørelse af udbudsbekendtgørelse: Den 7. april 2015
- Sidste frist for indgivelse af evt. spørgsmål: 20. maj 2015, kl. 12.00
- Sidste frist for aflevering af tilbud: Den 29. maj 2015, kl. 12.00
- Meddelelse om tilbud er antaget eller forkastet: Den 8. juni 2015
- Aftalens ikrafttræden: Den 1. juli 2015

3.3 AFLEVERING AF TILBUD

Tilbud og anden dokumentation skal være Ordregiveren i hænde senest den 29. maj 2013, kl. 12.00. Tilbud sendes elektronisk som pdf-fil til Fonden Dansk Kyst- og Naturturisme på jkl@kystognaturturisme.dk, med angivet emne: **"Udbud – tilfredshedsundersøgelse"**.

Tilbud, der helt eller delvist modtages efter denne frist, vil ikke komme i betragtning. Alle relevante oplysninger skal fremgå af tilbuddet. Tilbudsgiver **skal** udfylde samtlige punkter i udbudsmaterialet.

Tilbudsgiver opfordres til at anvende udbudsmaterialets systematik ved afgivelse af tilbud.

3.4 BEHANDLING AF INDKOMNE BUD

Indkomne tilbud behandles fortroligt. Indkomne tilbud vil blive åbnet samtidig.

Der er ikke adgang til at overvære åbningen af tilbud eller få oplysninger om konkurrenternes tilbud.

Tilbudsgivere kan ved tilbudsfristens udløb rekvirere en samlet oversigt over de virksomheder, der har afgivet rettidige tilbud.

Alle deltagere i tilbudsgivningen vil modtage skriftlig underretning, om det afgivne tilbud er antaget eller forkastet, hurtigst muligt, efter at Ordregiveren har truffet beslutning herom, dog senest den 8. juni 2015.

Ordregiveren anser ikke valg af Tjenesteyder for afsluttet, før der er indgået endelig kontrakt med Tjenesteyderen.

Tilbudsgivernes eventuelle omkostninger i forbindelse med udarbejdelse af tilbuddet samt dokumentation er Ordregiveren uvedkommende.

Ordregiveren kan til enhver tid aflyse udbuddet, såfremt der foreligger en saglig begrundelse herfor. En saglig begrundelse foreligger eksempelvis ved manglende konkurrence eller utilfredsstillende bud, fejl i udbudsprocessen, og/eller manglende bevillingsmæssig dækning til realisering af de indkomne bud.

3.5 ANMODNING OM SUPPLERENDE OPLYSNINGER VEDRØRENDE UDBUDSMATERIALET

Alle henvendelser vedrørende spørgsmål til udbudsmaterialet skal ske skriftligt senest den 20. maj 2015 kl. 12.00 til: Jacob R. Kirkegaard Larsen, Fonden Dansk Kyst- og Naturturisme på mail: jkl@kystognaturturisme.dk

Alle rettidigt modtagne spørgsmål og svar vil blive offentliggjort i anonymiseret form på www.kystognaturturisme.dk

3.6 TILBUDSFORBEHOLD

Tilbudsgiver opfordres til at undlade at tage forbehold overfor udbudsmaterialet, da tilbudsgiver derved risikerer, at Ordregiveren vil være både berettiget og forpligtet til at afvise tilbuddet som ukonditionsmæssigt.

Tilbud med forbehold vil blive afvist som ukonditionsmæssige, medmindre der er tale om forbehold af ubetydelig art.

Forbehold af ubetydelig art vil efter omstændighederne blive kapitaliseret uden drøftelser med tilbudsgiver, og værdien heraf vil i så fald medgå i vurderingen af tilbuddets økonomiske værdi.

Tilbudsgiverne opfordres til nøje at gennemgå kravspecifikationen, idet Ordregiveren vil være både berettiget og forpligtet til at afvise tilbud, som ikke opfylder alle krav i kravspecifikationen.

Har tilbudsgiver spørgsmål eller bemærkninger til kravspecifikationen, eller finder tilbudsgiver, at kravspecifikationen er uklar på ét eller flere punkter, opfordres tilbudsgiver til at søge dette afklaret ved at rette skriftlig henvendelse til Ordregiveren, jf. ovennævnte tidsfrister.

3.7 DELAFTALER

Der kan ikke afgives bud på dele af opgaven.

3.8 ALTERNATIVE BUD

Der er ikke mulighed for at afgive alternative bud på opgaven.

3.9 MINIMUMSOPLYSNINGER

Tilbudsgiver skal som minimum vedlægge dokumentation om følgende:

- 1) En erklæring på tro og love om, hvorvidt tilbudsgiver opfylder sine forpligtelser med hensyn til betalinger af bidrag til sociale sikringsordninger i henhold til retsfor skrifterne i det land, hvor tjenesteyderen er etableret og i Danmark.
- 2) En erklæring på tro og love om, i hvilket omfang tilbudsgiveren har ubetalt, forfalden gæld til det offentlige i Danmark. Hvis sådan gæld består skal erklæringen indeholde specificerede oplysninger om gældens samlede størrelse og dennes nærmere fordeling på navngivne offentlige kreditorer.

- 3) Oplysninger om de uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer hos tilbudsgiver og/eller dennes medarbejdere og især hos de medarbejdere, der er ansvarlige for præstationerne af tjenesteydelserne.
- 4) En liste over de betydeligste tjenesteydelser, der er udført i løbet af de sidste tre år, med angivelse af beløb og tidspunkter samt de offentlige eller private modtagere af de leverede tjenesteydelser. Til alle referencer ønskes en kontaktperson oplyst.
- 5) En erklæring om, at tilbudsgiver i sit tilbud har taget hensyn til de gældende forpligtelser vedrørende skatter og afgifter, miljøbeskyttelse og beskyttelse på arbejdspladsen og arbejdsforhold i øvrigt.

4. KRAVSPECIFIKATIONER

4.1 OPGAVEBESKRIVELSE

Kontrakten vedrører indsamling af data om udenlandske og danske turisters tilfredshed under ophold på 20 kystturismedestinationer i Danmark samt mulighed for to optioner. Der skal gennemføres interview på dansk, tysk og engelsk. Spørgeskemaerne skal foreligge på de tre pågældende sprog samt på norsk og svensk.

Der tages afsæt i tidligere spørgeskemaer, som foreligger i nævnte oversættelser, og som kan benyttes med mindre ændringer. Justeringer i spørgeskema foretages af Ordregiveren og tilpasses i samarbejde Tjenesteyderen. Udkast vedlagt i Bilag 1.

Tre delopgaver

Aftalen omfatter følgende delopgaver:

1. Gennemførelse af **300 face-to-face interview med danske og udenlandske turister** om tilfredshed med delelementer **på 20 destinationer**, i alt 6.000 interviews, i perioden 1. juli-31. august. Destinationerne tilbydes endvidere værktøjer til at kunne indhente supplerende med data i form af online spørgeskema.
2. Løbende afrapportering af resultater til feriestederne via **online dashboard**
3. Udarbejdelse af **tabelrapporter** for hver destination på alle dele af undersøgelsen, inkl. åbne besvarelser, samt en **hovedrapport** med fremlæggelse af landsresultater.

Delopgave 1: Face-to-face interview og mulighed for onlineundersøgelse

Opgaven for Tjenesteyderen er at gennemføre interviews med gæster på 20 feriesteder med udgangspunkt i et spørgeskema om tilfredshed med dele af ferieoplevelsen. Bemærk, at spørgeskemaet er et vejledende

udkast, som bliver lettere tilpasset i indhold og formuleringer af Ordregiver i et samarbejde med tjenesteyderen, blandt andet ønskes mulighed for at hvert feriested tilføjer et mindre spørgsmålsbatteri, der måler på stedsspecifikke elementer. Det vedlagte spørgeskema anviser forventet længde og form.

Der skal gennemføres i alt 6.000 face-to-face interview fordelt med 300 interviews på hvert af de 20 feriesteder. Dertil kommer mulighed for indsamling af et antal besvarelser via udsendelse af spørgeskemaet online. Ansvar for udsendelse af online skemaer varetages af de respektive feriesteder og dets aktører.

Opgaven omfatter således:

- 1) Opstilling og kvalitetssikring af spørgeskema efter udkast fra Ordregiver, etablering af skemaet online og i elektronisk udstyr til gennemførelse af interview
- 2) At gennemføre minimum det opstillede antal face-to-face interviews på hvert feriested på centrale opholdssteder for turisten i feriestedet efter nærmere anvisning fra Ordregiver
- 3) Etablere elektronisk platform, der giver feriestederne mulighed for at supplere med onlinebesvarelser. Feriestederne har ansvaret for udsendelse af link til feriegæster, mens konsulenten varetager indsamling og bearbejdning af indkomne svar
- 4) Kvalitetssikre data fra begge undersøgelser
- 5) Analyse og rapportering af data fra såvel face-to-face interview samt evt. onlineinterview i Excel.

Ved face-to-face interview er det et krav, at der gennemføres højst ét interview pr. rejsegruppe, defineret som personer, som har fælles økonomi under opholdet, og at interviewene fordeler sig over minimum tre dage pr. feriested, hvoraf to af dagene foregår i højsæson (juli og august) og minimum én dag i ydersæsonen. Respondenten skal være minimum 15 år og ikke være interviewet tidligere som led i samme undersøgelse.

Interviewene skal dække både danske og udenlandske gæster, som opfylder kriteriet om at være "turist" (jf. definitionen nedenfor). Der tilstræbes en national fordeling på 50/50 mellem danske og udenlandske gæster, dog opstilles specificerede krav og kvoter for fordeling af interview på nationalitet i henhold til estimering af gæstesammensætningen på de respektive feriesteder. Kvotering aftales nærmere mellem Ordregiver og den valgte konsulent.

Definition af en turist/gæst

Undersøgelsen indsamler data blandt turister, der i løbet af den aktuelle sæson besøger eller har besøgt et eller flere af de nævnte steder.

Turister defineres her i henhold til de internationale definitioner af turisme som alle gæster, som besøger destinationen på et ophold i forbindelse med ferie, fritid, erhverv eller andet, og hvor eneste kriterium er, at de befinder sig "udenfor sædvanligt miljø" i mindre end et år og uden at være ansat eller studere på stedet. Undersøgelsen omfatter således både turister overnattende på destinationen eller i nærheden af destinationen og endagsbesøgende på ferie eller besøg hos familie/venner samt forretningsrejsende.

Definition af et feriested/kystby

Feriestederne/destinationernes geografiske grænser varierer fra sted til sted. De fleste af stederne har et centrum i form af et mindre bymiljø eller en attraktion, hvor de fleste gæster opholder sig eller passerer i løbet af ferien samt overnatningsfaciliteter og oplevelser inden for en større radius fra stedets centrum.

Højsæson/ydermåneder

I opgavebeskrivelsen skelnes mellem højsæson og skulder/ydersæson. Højsæson er her defineret som juli og august 2015, mens den berørte skulder-/ydersæson i undersøgelsen omfatter september og oktober 2015.

Delopgave 2: Dashboard – onlinerapportering

Tilbudsgiver skal tilbyde en løsning, hvor minimum hvert feriested og Ordregiver får adgang til et dashboard online, hvor de kan følge resultatet af udvalgte besvarelser fra interview-undersøgelsen løbende.

Rapportering af resultater fra delundersøgelse 1 skal ske løbende i form af dashboard, som opdateres med nye interview på ugebasis.

Dashboardets indhold aftales nærmere mellem ordregiver og tilbudsgiver. Det skal som minimum indeholde resultater for det pågældende sted, et nationalt gennemsnit samt andre udvalgte resultater.

Delopgave 3: Analyse og udarbejdelse af rapport

Inden udgangen af september 2015 skal tilbudsgiver udforme et datasæt samt oversigtstabeller i Excel for undersøgelsens indkomne interview, inkl. krydstabeller med baggrundsvariable.

Endelig skal tilbudsgiver udforme tabelrapporter for hver af destinationerne på alle dele af undersøgelsen, inkl. fyldestgørende rapportering af åbne besvarelser. Rapporten skal omfatte tabeller, nedbrudt på feriesteder og andre grupperinger efter nærmere aftale med ordregiver.

Herudover leveres en samlet rapport på baggrund af en analyse af resultater for hele undersøgelsesperioden, dækkende analyse af alle delundersøgelser, på tværs af destinationerne. Slutrapporterne afleveres senest 2 måneder efter endt dataindsamling og skal indeholde analyse af datamateriale på grundlag af kryds med baggrundsvariable samt fyldestgørende analyse af åbne svar.

Tilbudsgiver skal endvidere udforme et sæt data samt oversigtstabeller i Excel for undersøgelsens indkomne interview, inkl. krydstabeller med baggrundsvariable.

4.2 OPTIONER

Option 1. Udvidelse af undersøgelsen med op til 15 feriesteder

Opgaven indeholder en option om at udvide undersøgelsen med yderligere feriedestinationer, dog max. 15 feriesteder. Optionen indeholder gennemførelse af alle tre delopgaver i disse områder. Der tages udgangspunkt i 300 face-to-face interview pr. yderligere feriested, total 4.500 interviews.

Ordregiveren meddeler ved kontraktens underskrivelse, om optionen udnyttes.

Option 2. Opgradering af antal face-to-face interview til afvikling i skuldærsæson (oktober 2015)

Opgaven indeholder en option om, at en række destinationer, dog maksimalt 15 feriesteder, udvider antallet af face-to-face interview (delopgave 1) med 100 interviews pr. feriested. Interviewene gennemføres i skuldærsæsonen med primær fokus på oktober – før, under og efter efterårsferien – på de pågældende destinationer.

Ordregiveren meddeler ved kontraktens underskrivelse, om optionen udnyttes.

For alle interview gælder, at tilbudsgiver dækker alle udgifter tilknyttet gennemførelse og afrapportering af interview, herunder opsætning af spørgeskema, rekruttering og transport.

4.3 PRIS

Tilbudsgiver skal angive prisen (DKK, ekskl. moms) for løsning af hele opgaven, ekskl. optioner, samt en særskilt pris for hver option.

Ordregiver har en budgetramme på ca. 600.000 DKK ekskl. moms. Budgetrammen inkluderer ikke option 1 og 2.

Ved opstilling af pris bedes tilbudsgiver anføre prisen på delopgaver nævnt i udbudsmaterialet, herunder prisen pr. gennemført face-to-face interview (delopgave 1) samt prisen pr. destination i option 1 og 2.

4.4 KVALIFIKATIONER OG TEKNISK Udstyr

Tilbudsgiver skal dokumentere at råde over de til opgaven nødvendige ressourcer i form af kvalificerede medarbejdere og teknisk udstyr til gennemførelse af interviewene.

I den forbindelse skal tilbudsgiver oplyse:

- Gennemsnitsanciennitet og anciennitet med at indsamle data i form af face-to-face interview
- Gennemsnitserfaring og erfaring med brug af computer assisterede personlige interviews (CAPI) eller lignende
- Gennemsnitlig fordeling på medarbejdere, der er fast tilknyttede og medarbejdere, der er ad hoc tilknyttede i forbindelse med opgaven, med angivelse af procentvis fordeling opgjort på timer.

Endvidere skal tilbudsgiveren oplyse:

- om denne har et uddannelsesprogram for medarbejdere, der skal udføre personlige interview. I bekræftende fald bedes tilbudsgiveren nærmere beskrive – og i relevant omfang dokumentere – uddannelsesprogrammets indhold.

Tilbudsgiver skal endvidere dokumentere rådighed over kvalifikationer og teknisk udstyr i form af:

- oversigt over materiel og teknisk udstyr til rådighed til brug for undersøgelsen
- erfaring i og redskaber til analyse og rapportering af både kvantitative data og åbne/kvalitative spørgsmål
- erfaring i anvendelse af online-rapportering (dashboard)

5. TILDELINGSKRITERIER

Tildeling af ordren sker på baggrund af det økonomisk mest fordelagtige tilbud. Det økonomisk mest fordelagtige tilbud udvælges ud fra følgende kriterier, nævnt med angivelse af kriteriets vægtning ved udvælgelsen:

- 1) Pris: 50 pct.
- 2) Kvalitet: 20 pct.
- 3) Leveringssikkerhed: 15 pct.
- 4) Kvalifikationer hos de allokerede medarbejdere: 15 pct.

Ad 1) Pris

Følgende elementer indgår i evalueringen af prisen:

- Priserne for de udbudte tjenesteydelser, inkl. tilhørende optioner
- Prisen for tjenesteydelsen, ekskl. optioner
- Tilbudsgivers eventuelle forbehold, der vil blive kapitaliseret

Ad 2) Kvalitet

Følgende elementer indgår i evalueringen af tilbuddets kvalitet:

- Hvorvidt tilbudsgiver har detaljerede procedurer og redskaber for at sikre høj kvalitet og højt antal besvarelser i dataindsamlingen, herunder tekniske muligheder for spring i spørgeskemaer
- Hvorvidt tilbudsgiver råder over teknisk materiel til brug for gennemførelse af undersøgelsen
- Hvorvidt tilbudsgiver har procedurer for og erfaring med fyldestgørende og brugervenlig analyse af åbne svar
- Hvorvidt tilbudsgiver har procedurer for rapportering af resultaterne, såvel i form af umiddelbar online-rapportering og i form af kommenterede tabel-/tekstrapport med konklusioner

Ad 3) Leveringssikkerhed

Følgende elementer indgår i evalueringen af tilbuddets leveringssikkerhed:

- Hvorvidt tilbudsgiver har detaljerede og troværdige planer og hjælpemidler for at opnå antallet af face-to-face interview
- Hvorvidt tilbudsgiver har detaljerede og troværdige planer og hjælpemidler for at udvide antallet af feriesteder og antallet af interviews (option 1+2)
- Hvorvidt tilbudsgiver har detaljerede og troværdige planer for tiltag ved manglende opfyldelse af antallet af interview

Ad 4) Kvalifikationer hos de allokerede medarbejdere

Følgende elementer indgår i evalueringen af kvalifikationerne hos de allokerede medarbejdere:

- Erfaring hos de allokerede medarbejdere med gennemførelse af face-to-face interviews, herunder indhentning af fyldestgørende åbne svar
- Fordelingen på tilknyttede, henholdsvis ad hoc tilknyttede medarbejdere, der skal udføre interviews
- Om tilbudsgiveren har et program for uddannelse af medarbejdere og – i bekræftende fald – programmets nærmere indhold

6. KONTRAKTMÆSSIGE FORHOLD

I forbindelse med indgåelse af kontrakt med tjenesteyderen indgår følgende forhold som betingelser for samarbejdet:

- At der vedtages procedurer for ugentlig formidling fra tjenesteyderen til ordregiver om antal opnåede face-to-face interview og andre interview
- At tjenesteyderen opfylder europæiske standarder for markedsanalyse (ESOMAR)
- At tjenesteyderen har og gennemfører procedurer for opnåelse af høj datakvalitet. Det indebærer bl.a. rutiner for kontrol af data og procedurer for oplæring og ansættelse af kompetente interviewere
- At kontrakten kan ophæves ved misligholdelse, og at et væsentligt antal manglende face-to-face interview og fokusgrupper anses for at være misligholdelse
- At prisen for ydelsen reduceres ved manglende antal opnåede face-to-face interview og fokusgrupper iht. den fastsatte pris pr. interview
- At tjenesteyderen råder over det tekniske udstyr til brug for gennemførelse af interview i alle delundersøgelser og har fuldt ansvar for udstyret i forbindelse med opgaven
- At tjenesteyderen har en ansvarsforsikring for alle medarbejdere involveret i opgaven
- At ordregiver erhverver fuldt ejerskab til alle indsamlede data og resultater i takt med indsamlingen, herunder til metoden for online-rapportering