



Bilag 7 - Opsjoner



BERGEN
KOMMUNE



Table of contents

Opsjoner



Opsjoner

Leverandør skal dersom oppdragsgiver ber om det kunne gjennomføre mindre tilleggsundersøkelser på 5-10 spørsmål på lignende måte via telefoni eller web for:

- et tilfeldig og representativt utvalg av berørte innbyggere over 18 år i et aktuelt område ved ekstraordinære hendelser som vannmangel, kokepåbud og lignende hendelser eller under/etter større gjennomførte prosjekter.
- kunder som har vært i kontakt med oss via en eller flere kanaler over et visst tidsrom, f. eks. kunder som har ringt til vårt kundesenter siste 3 mnd. Utvalg må da trekkes fra datalister over kunder som har vært i kontakt med oppdragsgiver via en eller flere aktuelle kanaler.
- Dersom slike tilleggsundersøkelser ønskes gjennomført, vil oppdragsgiver melde fra om dette tydelig på e-post til leverandør slik at man hurtig kan ta et digitalt avklaringsmøte or planlegging av spørsmål, tidsplan, gjennomføring samt rapportering.

Oppstart på eventuelle ekstra tilleggsundersøkelser skal kunne skje innen én (1) uke etter varsel forutsatt at omfang ikke overstiger 5-10 spørsmål.

Leverandør skal kunne gjennomføre en slik undersøkelse med levering av resultater innen 2 uker fra varsel om undersøkelsen. I prisskjema er det eksemplifisert undersøkelse med 400, 600 og 1000 respondenter.

Avklaring, møter, utvalg, gjennomføring, intervju og endelig rapport skal være inklusive i prisen.