

# **OPPDRAGSBESKRIVELSE**

Rammeavtale for kjøp av tjenester knyttet til  
markedsanalyse og kundeinnsikt

# Innhold

1	Introduksjon og bakgrunn .....	3
1.1	Om Møre og Romsdal fylkeskommune og FRAM .....	3
1.2	FRAM sitt behov for markedsinformasjon .....	3
2	Dagens gjennomføring av innsamling .....	3
3	Kundetilfredshetsundersøkelsen (KTI-undersøkelsen) .....	4
3.1	Omfang .....	4
3.3	Språkkrav .....	6
3.4	Datainnsamling .....	6
3.4.1	Metode .....	6
3.4.2	Representativitet .....	6
3.4.3	Vekting .....	7
3.5	Innhold i kundeintervju .....	7
3.5.1	Endring av spørsmålssammensetning i kundeintervju .....	7
3.6	Endringer i FRAM sin kontrakter med transportoperatørene .....	7
4	Dagens web-baserte reisevaneundersøkelse .....	7
5	Ad hoc-undersøkelser .....	8
5.1	Om oppdraget .....	8
5.2	Krav til kompetanse og kapasitet .....	8
5.3	Rapportering .....	8
6	Automatisk registrering og innhenting av data - Nettvarder .....	8
7	Rapportering .....	9
7.1	Bakgrunn og innhold .....	9
7.2	Kompetanse og erfaring .....	9
7.3	Krav til rapportering .....	9
6.3.1	Datafiler / database .....	10
7.3.2	Krav til informasjon i rapportering .....	10
7.3.3	Tilgang til historiske data .....	11
8	Generelle krav .....	11

# 1 Introduksjon og bakgrunn

## 1.1 Om Møre og Romsdal fylkeskommune og FRAM

Oppdragsgiver er Møre og Romsdal fylkeskommune, avdeling FRAM.

For mer informasjon om Oppdragsgiver, se [mrfylke.no](http://mrfylke.no) og [framr.no](http://framr.no).

Møre og Romsdal fylkeskommune er ansvarlig for kollektivtilbudet med båt, buss og ferge i fylket. Kollektivtilbudet blir markedsført under merkevaren FRAM.

Operativ drift blir utført av ulike operatører (busselskap og rederier) som kjører på kontrakt for FRAM. FRAM har ca. 20 millioner reisende i året. Det er FRAM som har inntektsansvar og ansvar for markedsføring.

For å kunne utvikle et attraktivt mobilitetstilbud er det viktig å kjenne markedet og forstå reisebehovet til innbyggerne i Møre og Romsdal. FRAM har derfor behov for å kunne gjennomføre ulike undersøkelser og analyser, som for eksempel kundetilfredshetsundersøkelser, reisevaneundersøkelser og andre typer undersøkelser for økt markeds- og kundeinnsikt.

Per i dag har vi faste kundetilfredshetsundersøkelser om bord på buss i tillegg til en årlig web- og panelbasert reisevaneundersøkelse. Gjennom en ny rammeavtale ønsker vi fleksibilitet til å kunne gjennomføre en årlig kundetilfredshetsundersøkelse og andre ad-hoc-baserte undersøkelser ved behov.

## 1.2 FRAM sitt behov for markedsinformasjon

Innsikten som samles inn ved hjelp av spørreundersøkelser og annet innsiktsarbeid er en av FRAM sine kilder til kunnskap i arbeidet for å oppnå våre mål. Resultatene fra innsiktsarbeidet skal brukes for å kartlegge kundenes behov og tilfredshet, prioritering av egne oppgaver, oppfølging av kontrakter med operatører og rapportering til administrativ og politisk ledelse.

FRAM vil ha behov for både kvalitative og kvantitative data. I tillegg til spørreundersøkelser ønsker vi å inkludere en mulighet for automatisk innsamling av informasjon om reisevaner og kundeatferd, for eksempel gjennom bruk av teknologi som nettvarder.

Utvalget for undersøkelsene er innbyggere i Møre og Romsdal, med en jevn fordeling på demografiske variabler.

Etter gjennomføringen av en undersøkelse ønsker vi rapportering av hovedfunnene gjennom en rapporteringsportal samt tilgang til rådata.

## 2 Dagens gjennomføring av innsamling

I dag undersøkes kundetilfredshet kontinuerlig i løpet av året for buss i store deler av fylket gjennom om bord-intervjuer. I tillegg gjøres det en årlig web-basert reisevaneundersøkelse på høsten. Det foretas 2000 om bord-intervjuer per år og det skal være minimum 1100 respondenter på web-undersøkelsen. Det blir i tillegg gjennomført sporadiske ad-hoc-målinger for å få innsikt rundt bestemte problemstillinger/saker. Disse har til nå blitt gjort i egen regi.

## 3 Kundetilfredshetsundersøkelsen (KTI-undersøkelsen)

### 3.1 Omfang

Oppdraget omfatter utvalgstrekking, planlegging og gjennomføring av kundeintervjuer for hele Møre og Romsdal med reisende på buss, samt levering av komplett rådatafil og resultater i en rapporteringsløsning.

Utvalget i undersøkelsen skal være representativt for FRAM sine kunder, og for mengden reisende per transportmiddel og linje, se punkt 3.4.2.

Det skal gjøres 2000 intervjuer per år knyttet til spesifikke reiser med buss. Dette tilsvarer det som per i dag gjøres ved om bord-intervjuer. FRAM er åpen for andre måter å utføre disse intervjuene på, for eksempel ved intervjuer på knutepunkt, telefonintervju, panel, etc. forutsatt at intervjuet kan knyttes til én bestemt reise.

Dagens utvalgsplan fremgår av tabell nedenfor. Eventuelle justeringer i utvalg og vekting vil bli bestemt i dialog mellom Oppdragsgiver og Leverandør. Endelig metodevalg og andre faktorer kan påvirke utvalget. Utvalget kan endres i løpet av kontraktperioden som følge av endringer i passasjervolum, linjestruktur, kontrakter, eller andre, uforutsette hendelser.

Intervjuene fordeles slik at de speiler fordelingen av antall reiser i størst mulig grad, slik at alle som benytter linjer skal ha samme sannsynlighet for å bli intervjuet. Det vil si flest intervjuer på de store linjene, og færre på de små.

Dagens utvalgsplan:

Rutepakke	Linjenr	Namn	Intervju per år
1	1	Hessa-Myrland	514
1	2	Ålesund-Lerstad-Magerholm	127
1	3	Ålesund-Valderøya-Vigra	61
1	4	Langevåg-Fiskarstrand-Moa-Ålesund	58
1	10	Fjelltun	6
1	11	Larsgården	24
1	12	Sentrum-Lerstad-Moa-Fremmerholen	78
1	13	Olsvik-Moa-Furmyr	6
1	14	Humla	2
1	16	Brusdal	1
1	15	Glomset	1
1	31	Ålesund-Ellingsøya	17
1	32	Ålesund-Godøya	7
1	41	Sulesund-Moa	0
2	501	Kårvåg-Hoset-Bruhagen-Kristian	30
2	503	Kårvåg-Kvernes-Bruhagen-Kristi	6
2	504	Langøy	2
2	801	Vikan-Lufthavna-Dale	78
2	802	Dale-Lufthavna-Vikan	79
2	803	Karihola	25
2	807	Arbeidsrute	9
2	811	Kristiansund-Bolga-Flatøy	9
2	812	Kristiansund-Kvalvåg-Flatøy	56
2	821	Kristiansund-Tustna-Aure-Kjørs	14
3	701	Djupdalen-Molde-Årølia	146
3	702	Hatlelia-Bergmo-Nordbyen	53
3	703	Hatlelia-Granlia-Nordbyen	51
3	705	Sentrum-Glomstua	9
3	706	Granlia-Træffhuset	4
3	714	Hjelset - Kleive	29
4	100	FRAM Ekspress Ålesund-Molde-Kr	106
4	230	Brattvåg-Ålesund	24
4	681	FRAM Ekspress Ålesund-Vestnes-	9
5	101	FRAM Ekspress Volda-Ålesund	52
5	330	Fosnavåg-Hareid	48
5	338	Volda-Ørsta-Garnes-Hareid	13
5	340	Ørsta-Volda	14
6	901	Kristiansund - Oppdal Togbuss	19
6	902	Surnadal-Molde, MØRELINJEN	20
6	905	Molde-Kristiansund-Trondheim	37
7	420	FRAM Ekspress Molde - Sølsnes	45
7	482	Åndalsnes - Vestnes	7
8	240	Molde-Midsund	9
8	510	Molde-Eide-Averøy	17
8	531	Molde-Hollingsholm-Malmeskifte	16
8	532	Molde-Elnesvågen	49
8	561	Aukra	16
<b>Total</b>			<b>2001</b>

### 3.3 Språkkrav

All rapportering og kommunikasjon med oppdragsgiver skal være på norsk.

Det kreves at spørreundersøkelser og kommunikasjon med passasjerer tilbys på både norsk og engelsk, da FRAM har reisende som ikke behersker norsk.

Resultatene fra undersøkelsen må presenteres i samme datasett uavhengig av hvilket språk undersøkelsen ble gjennomført på.

### 3.4 Datainnsamling

#### 3.4.1 Metode

Leverandør må kunne tilby om bord-undersøkelser for måling av kundetilfredshet, da dette er metoden Oppdragsgiver benytter i dag og hensyn til eksisterende data kan tilsi at om bord-intervjuer fremdeles må kunne benyttes.

*I tillegg kan tilbyder foreslå andre datainnsamlingsmetoder de mener imøtekommer Oppdragsgivers krav til kvalitet og representativitet. Dette kan være dagens metode, en eller flere andre foreslåtte metode, eller en kombinasjon av flere. Uavhengig av Leverandørs foretrukne metode, vil Oppdragsgiver at det skal være mulighet for gjennomføring av undersøkelser ved bruk av dagens metode.*

*Hvis Leverandør kan tilby andre metoder enn dagens (om bord-intervjuer), som er mer kostnadseffektive, må tilbyder beskrive hvilke metoder de foreslår og hvordan de planlegger å gjennomføre metodeendring på en måte som ivaretar representative tall som er sammenlignbare med tidligere metode.*

Oppdragsgiver står fritt til å velge mellom dagens metode og Leverandørs foreslåtte metode i løpet av kontraktsperioden, samt beslutte når en eventuelt ny metode skal fases inn/implementeres.

Oppdragsgiver aksepterer ikke metoder for måling av kundetilfredshet som ikke ivaretar representativiteten i hele FRAM sitt kundegrunnlag. For eksempel vil distribusjon via app alene føre til at vi mister tilbakemelding fra viktige kundegrupper. Derfor må eventuelle metoder som eksempelvis bruker app til distribusjon foreslås i kombinasjon med annen metode.

Det er viktig for FRAM at man med sikkerhet kan fastslå hvilket tilbud (linje, avgang, o.l.) kunden har evaluert (stedfestelse). *Leverandør bes derfor beskrive hvordan dette sikres for metoder hvor det ikke er åpenbart hvilken linje kunden har evaluert.*

#### 3.4.2 Representativitet

Fordeling av intervju på linjer, ukedager og tidspunkt på døgnet i datainnsamlingsperioden må gjøres på en måte som i størst mulig grad speiler fordelingen av antall reiser og egenskaper ved FRAM sine kunder. Det skal tilstrebes så representative resultater som mulig, også med hensyn til demografi.

*Tilbyder bes beskrive hvordan de vil sikre at gjennomførte intervjuer best mulig samsvarer med fordelingen av reiser og egenskaper ved FRAM sine kunder og hvordan Oppdragsgiver vil bli gitt innsyn i oppdatert status.*

### 3.4.3 Vekting

Leverandør skal ha kompetanse på vekting av resultater og hvordan vektingen kan gjennomføres, for eksempel for å kompensere for skjevheter i utvalget på antall passasjerer, ukedager, tidsperiode eller demografi. Eventuell vekting skal avgjøres i samarbeid mellom Leverandør og oppdragsgiver.

## 3.5 Innhold i kundeintervju

Dagens spørreskjema består av totalt 31 spørsmål som er fordelt på disse områdene:

- Total tilfredshet og tilfredshet med ulike aspekter som renhold, servicegrad, kjørestil, billettavlesing, ruteinformasjon, punktlighet, trygghet.
- Billettype og -kjøp.
- Diverse spørsmål om valg av buss som reisemåte, miljøaspekt, ruteinformasjon, til/fra busstopp, kontakt med sjåfør, etc.
- Demografi

For kontinuitet må Leverandør ha mulighet til å videreføre dagens spørreskjema. Skisse til spørreskjema finnes i Bilag 3.1.1 Skisse spørreskjema FRAM.

### 3.5.1 Endring av spørsmålssammensetning i kundeintervju

Det kan være aktuelt med enkelte endringer i skjemaet underveis i kontraktperioden. Det må derfor påregnes noe arbeid i å bistå/bidra til videreutvikling av spørreskjema.

Det kan også være aktuelt med tilleggsspørsmål i et eller flere områder i utvalgte perioder.

*Tilbyder bes videre beskrive hvilke rutiner som vil gjelde for endring og oppdatering av spørreskjema, og i hvilken grad tilbudt løsning gir muligheter for mer automatiserte eller selvbetjente løsninger.*

## 3.6 Endringer i FRAM sin kontrakter med transportoperatørene

FRAM har kontrakter med ulike transportoperatører. Kontraktene kan ha ulik varighet. Hver kontrakt omfatter et antall linjer. Man kan forutsette at en linje aldri kan tilhøre mer enn én kontrakt ved et gitt tidspunkt.

Med jevne mellomrom avsluttes kontrakter, og nye inngås. Leverandør må derfor kunne håndtere utløp av én eller flere kontrakter, som kan erstattes av én eller flere nye kontrakter.

I tillegg gjennomføres det også ruteendringer. Dette gjelder både faste ruteendringer i forbindelse med sommerruter, helligdagsruter og oppstart av nye kontrakter, samt justeringer av ruter gjennom året for å tilpasse transportbehov. Leverandør må derfor også håndtere at enkelte linjer kan bli lagt ned, opprettet, eller får endret trasé på kort varsel, og tilpasse sine tjenester deretter.

## 4 Dagens web-baserte reisevaneundersøkelse

Dagens webbaserte reisevaneundersøkelse skal ikke videreføres som en fast årlig undersøkelse, men skal kunne inngå som en ad hoc-undersøkelse som kan gjennomføres hvis FRAM anser at det er behov for det.

## 5 Ad hoc-undersøkelser

### 5.1 Om oppdraget

I tillegg til den faste kundetilfredshetsundersøkelsen på buss gjennomfører FRAM andre markeds- og brukerundersøkelser i løpet av et år. Ad hoc-undersøkelsene formes i stor grad etter behov. Målet kan være å få bedre innsikt i befolkningens, kundenes eller en mindre gruppes reisevaner eller holdninger. Målgruppen kan derfor variere mye, og det benyttes både kvalitative og kvantitative metoder. Det er viktig at Leverandør har mulighet til å rekruttere deltakere til disse undersøkelsene.

### 5.2 Krav til kompetanse og kapasitet

Leverandør skal ha kompetanse og kapasitet til å gjennomføre ad hoc-undersøkelser for FRAM på kort varsel, da behovet for innsikt kan gjøre seg gjeldende i løpet av kort tid. Leverandøren må derfor ha kapasitet til å respondere på henvendelsen innen fire virkedager, og ha mulighet til å starte gjennomføring innen 14 dager.

Det stilles krav om at Leverandør har tilstrekkelig kompetanse innen metode og analyse for å kunne bistå med metodevalg, design og gjennomføring.

Leverandør må ha kompetanse og mulighet til å bistå ved ulike distribueringsmetoder til befolkningen og kunder. Dette vil blant annet være web-skjema (via f.eks. SMS eller sosiale medier), intervju, fokusgrupper, telefon, i felt eller andre hensiktsmessige kanaler.

Når det gjelder fokusgrupper skal Leverandør stå for verving, kommunikasjon med deltakere i forkant, bistand i utvikling av intervjuguide og praktisk gjennomføring, samt rapportering i ettertid. Fokusgruppene skal kunne holdes på ulike steder i Møre og Romsdal etter avtale. Møtelokaler, servering og insentiver dekkes av Oppdragsgiver.

### 5.3 Rapportering

Kvantitative ad hoc-undersøkelser skal så langt det lar seg gjøre rapporteres i henhold til beskrivelsen i punkt 7. Om det ikke er mulig eller hensiktsmessig, vil rapportering i form av datafiler (SPSS) og en oppsummeringsrapport være et krav. Ved bruk av kvalitative metoder skal rapportering være i form av en oppsummeringsrapport.

## 6 Automatisk registrering og innhenting av data - Nettvarder

Oppdragsgiver kan i løpet av kontraktperioden ha behov for å implementere teknologi som tilrettelegger for automatisk registrering og innhenting av data. Dette for å oppnå større innsikt i kundenes og befolkningens reisevaner gjennom automatisk registrering av reisestrømmer, og mulighet for å gi direkte informasjon til kunde. Behovet for implementering av denne teknologien kan gjelde for deler av eller hele FRAM sin transportflåte.

I Møre og Romsdal er det omtrent 5500 holdeplasser, og basert på FRAM sin reisestatistikk kan vi ønske å plassere nettvarder på utvalgte holdeplasser. Omfanget av en eventuell bestilling vil avgjøres i dialog med Leverandør ved avrop av denne tjenesten.



Behov hos Oppdragsgiver som skal dekkes av nettvarder vil kunne være blant annet:

- Følge kundens reise fra start til slutt, samt bruk av andre transportmidler. Dette inkluderer overganger, knutepunkter og reisetid.
- Mulighet for å sende ut informasjon eller spørreundersøkelser via push-varsler i app til kunder generelt, en kundegruppe, eller utløst av spesifikke lokasjoner eller atferd (for eksempel påstigning på en linje).
- Oppdragsgiver anslår at omtrent 5 brukere har behov for tilgang til systemene.

Leveransen skal inkludere levering av ferdig konfigurerte sensorer til utvalgte transportmidler og/eller holdeplasser, klar til og med instruksjoner for installasjon. Oppdragsgiver vil selv sørge for fysisk montering på valgte transportmiddel/holdplasser. Leverandør skal i tillegg levere teknisk support, dokumentasjon, rapportering, tilgang på rådata og opplæring. Oppdragsgiver skal kunne håndplukke tjenester/moduler, samt utvide med flere transportmidler og/eller holdeplasser etter behov.

Leverandør skal også bistå Oppdragsgiver med implementering av tjenesten i FRAM-appen. Det skal redegjøres for rutiner for vedlikehold av sensorer, personvern, oppstartsprosessen og prosessen for utsendelse av push-varsel. FRAM-appen benyttes til reiseplanlegging, sanntidsinformasjon og kjøp av billetter. Det kommer en ny app i 2023 og det forventes en økning i bruk av FRAM-appen i løpet av kontraktsperioden.

Etter bestilling skal tjenesten være aktiv og klar for bruk innen tre måneder fra avropet er bekreftet av partene.

Oppdragsgiver vil komme tilbake med mer informasjon om oppdraget ved en eventuell utløsning av opsjon.

## 7 Rapportering

### 7.1 Bakgrunn og innhold

Leverandør er ansvarlig for å rapportere komplette og kvalitetssikrede resultater.

### 7.2 Kompetanse og erfaring

Leverandør skal ha erfaring og kompetanse knyttet til levering av rene SPSS-filer inkludert historiske data, dataleveranser via database (eller tilsvarende, se punkt 7.3), og rapportering.

### 7.3 Krav til rapportering

Kravet til rapportering er leveranse av rådata i et SPSS-filer og gjerne også Excel-format og en web-basert rapporteringsløsning som gir FRAM tilgang til data fra kundetilfredshetsundersøkelsen. Det er ønskelig at også rapporter fra enkeltstående ad hoc-undersøkelser er tilgjengelig i den web-baserte løsningen.

FRAM sin grafiske profil skal benyttes i rapportering, se [FRAM sin profilhåndbok](#).

**Merk!** FRAM skifter nettside i løpet av høsten og lenken til profilhåndboken vil da bli endret. Ny lenke gjøres tilgjengelig på forespørsel eller ved tildeling av oppdraget.

For den årlige kundetilfredshetsundersøkelsen skal data legges inn minimum hvert kvartal, per 10. i påfølgende måned etter kvartalsslutt, slik at FRAM kan ta ut hittil i år-rapporter i løpet av året for å følge progresjon og utvikling.

Data for året skal være tilgjengelig for FRAM i rapporteringsportalen senest 15. januar påfølgende år.

Visning i rapporteringsportalen må kunne bygges opp slik at den er sammenliknbar med dagens løsning.

- Det skal være mulig å se svar i prosent og åpne svar for alle spørsmål.
- Svarene skal kunne filtreres på rutepakke, reisefrekvens (Sjeldnere enn en dag per måned, minst 1-3 dager per måned, 1-4 dager per uke, minst 5 ganger per uke, vet ikke/ubesvart) alder og kjønn.
- Det skal være mulig å se resultater basert på angivelse av fra-dato og til-dato, der minimum aggregeringsnivå skal være kvartal. Et annet nivå er år.
- Visuelt skal man kunne se tall kun for en bestemt periode og for en periode sammenliknet med forrige periode.

I portalen skal FRAM også kunne se hvor mange intervjuer som er utført per rutepakke, linje, ukedag og tidsperiode i løpet av dagen, sammenholdt med ønsket fordeling.

*Leverandøren bes i sitt tilbud inkludere eksempler på rapportering med bruk av FRAM sin profil.*

Rapporten skal gjenspeile den rapportløsningen Leverandøren vil velge for den årlige kundetilfredshetsundersøkelsen.

Leverandør har ansvar for å oppdatere/vedlikeholde dokumentasjon av alle definisjoner/beregningsregler som inngår i leveransen/rapporteringsløsningen. Rapporteringsløsningen skal være tilgjengelig i minst 6 måneder etter kontraktens utløp.

### 6.3.1 Datafiler / database

Leverandør skal levere komplette og kvalitetssikrede data i database hvor oppdragsgiver har lesetilgang til enhver tid.

I tillegg skal det leveres komplette og kvalitetssikrede data i SPSS-format senest 15. januar i påfølgende år etter fullført år for kundetilfredshetsundersøkelsene, og 1 uke etter eventuelt fullført web-basert reisevaneundersøkelse og etter andre ad hoc-undersøkelser.

Filene skal ha samme oppsett ved alle leveranser, nye spørsmål legges til i enden av datasettet med mindre annet avtales med Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver benytter PowerBI internt i organisasjonen og i løpet av kontraktperioden kan det bli ønskelig at leverandør kan levere filer daglig oversendt via ftp, eller tilgang til andre formater/API tilpasset PowerBI. Leverandør bes om å beskrive hvordan en slik forespørsel fra Oppdragsgiver kan løses.

### 7.3.2 Krav til informasjon i rapportering

Rapportering skal inneholde informasjon og dokumentasjon av gjennomføring og metode. Antall intervjuer/deltakere som resultater bygger på skal komme tydelig frem. Alle bearbejdede variabler som vises i rapporteringen, skal enkelt kunne gjenfinnes i SPSS-filene/rådata. Historisk sammenligning og utvikling over tid er spesielt viktig.

FRAM skal holdes oppdatert på status for innsamling og kvoter underveis, minimum per kvartal.

En løsning med web-basert rapportering må gi medarbeidere i FRAM tilgang til resultatene fra undersøkelsene.

Det kan også være nøkkeltallsrapporter i løsningen som kan deles med operatører, samarbeidspartnere og eiere. Disse skal kun ha tilgang på utvalgte data og ikke hele løsningen. Noen av disse vil kunne endres i takt med kontraktendringer, andre ved behov.

Rettigheter, og hvem som skal ha tilgang til hvilke resultater, må kunne spesifiseres, slik at f.eks. operatørene kun får tilgang til egne kontrakter. Oppdragsgiver skal kunne administrere brukerrettigheter og hvilke deler av systemet brukere skal få tilgang til.

Ved rapportering av data samlet inn via nettvarer kan egen rapporteringsløsning benyttes dersom det er mest hensiktsmessig, men det vil stilles samme krav til personvern, kvalitet og leveranse. Leverandøren bes legge ved eksempler på rapportering av data samlet inn via nettvarer.

### 7.3.3 Tilgang til historiske data

I en av rutepakkene til FRAM er det implementert en bonusordning basert på kundetilfredshetsresultatene for den aktuelle rutepakken. For denne bonusordningen er bonusåret regnet fra 4. kvartal forrige år til og med 3. kvartal i år.

Leverandør må derfor kunne importere data for 4. kvartal 2023 i sin web-baserte rapporteringsløsning, slik at FRAM kan se hele bonusperioden under ett i samme rapporteringssystem. Data vil bli tilgjengelig som SSPS-filer.

## 8 Generelle krav

Personvern og GDPR for deltakerne skal ivaretas i alle ledd. Det skal dokumenteres av Leverandøren hvordan dette vil ivaretas. Eiendomsretten til dataene ligger hos Oppdragsgiver. Alle data som er samlet inn via undersøkelser tilhører Oppdragsgiver og må ikke benyttes av Leverandøren til andre formål eller videresendes til tredjepart uten Oppdragsgivers samtykke.