

RFI
B2B self-service en e-commerce portal
voor SURFmarket



Datum: 26 oktober 2017
Status: Final (versie 1.0) / VOOR PUBLICATIE
Auteur: SURFmarket B.V.

1. INLEIDING

SURFmarket B.V. wil een marktconsultatie uitvoeren aan de hand van deze Request for Information (RFI) voor het SURFmarket B2B self-service en e-commerce portal, onderdeel van het Project SURFmarket 3.0. Doel van deze RFI is:

- informatie verzamelen over welke oplossingen worden aangeboden in de markt
- informatie verzamelen over *best practices* in de markt
- toetsen en eventueel aanpassen van eisen en wensen voor het B2B self-service en e-commerce portal.

1.1. Over SURFmarket B.V.

SURFmarket is een werkmaatschappij van Coöperatie SURF U.A.. In de coöperatie SURF werken de Nederlandse universiteiten, hogescholen, universitaire medische centra, onderzoeksinstituten en mbo-instituten samen aan ICT-innovatie.

SURFmarket is de ICT-marktplaats voor het onderwijs en onderzoek. Bij SURF aangesloten instellingen kunnen dankzij SURFmarket tegen de best mogelijke voorwaarden gebruikmaken van onder meer hardware, software, clouddiensten en digitale content.

Meer informatie over SURFmarket vindt u op de website:
<https://www.surf.nl/over-surf/werkmaatschappijen/surfmarket>

1.2. Procedure

SURFmarket heeft gekozen voor een open en schriftelijke marktconsultatie. De marktconsultatie wordt via TenderNed gepubliceerd.

De ontvangen informatie wordt gebruikt om, samengevat en geanonimiseerd, op hoofdlijnen en zonder bedrijfsgevoelige informatie de aanbesteding te specificeren en te onderzoeken of partijen aan de door het project opgestelde voorwaarden kunnen voldoen. Dit betekent dat de informatie die wordt ontvangen (gedeeltelijk) publiekelijk kan worden gemaakt. Indien u hier bezwaar tegen heeft, verzoekt SURFmarket u om de specifieke vertrouwelijke passages van uw document als zodanig te kenmerken.

Correspondentie en document worden na afloop van de consultatie niet geretourneerd.

N.B. de hieronder genoemde datums zijn voorlopig en kunnen veranderen.

Stap	Wie	Wanneer
Publicatie RFI document via TenderNed	SURFmarket	26 oktober 2017
Stuur via TenderNed eventuele vragen die u naar aanleiding van deze RFI wilt stellen aan SURFmarket.	Deelnemer	2 november 2017
Informatiebijeenkomst bij SURFmarket. Wij lichten graag de achtergrond van het project en de wensen van SURFmarket toe in deze optionele bijeenkomst. Wilt u ons laten of en met hoeveel personen u de informatiebijeenkomst wil bijwonen. Dat kan via TenderNed. Locatie: SURFmarket Kantoren Hoog Overborch (Hoog Catharijne) Moreelsepark 48,Utrecht	SURFmarket Deelnemer	7 november 15.00 - 16.30u
Aanvullende informatie naar aanleiding van de ontvangen vragen (schriftelijk en in de informatiesessie) wordt gepubliceerd via TenderNed	SURFmarket	13 november 2017
Insturen van uw antwoord op de RFI via TenderNed.	Deelnemer	20 november 2017

1.3. Kosten

Deelname aan de marktconsultatie is vrijwillig. Er kunnen geen kosten in rekening worden gebracht bij SURFmarket voor deelname.

1.4. Contactpersoon SURFmarket

Bij voorkeur loopt alle communicatie via TenderNed. Contactpersoon voor deze marktconsultatie vanuit SURFmarket is Nike Moons (nike.moons@surfmarket.nl).

1.5. Voorwaarden

Het doel van de marktconsultatie is nadrukkelijk niet om een voorselectie van gegadigden te maken in het kader van een eventuele aanbesteding. Voor zover nodig benadrukt SURFmarket dat uw deelname aan de marktconsultatie op geen enkele wijze een negatieve of positieve invloed zal hebben op uw mogelijkheid tot deelname aan een eventueel vervolg.

Dit document is enkel bestemd voor marktconsultatie. Het wordt ter beschikking gesteld onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat u het uitsluitend gebruikt om suggesties en ideeën aan te reiken over een potentiële samenwerking met SURFmarket. De in het document opgenomen informatie wordt geacht nauwkeurig te zijn bij publicatie. Alle informatie is echter onderhevig aan bewerkingen, wijzigingen en verbeteringen. SURFmarket aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de in dit document opgenomen informatie.

Deelname aan de marktconsultatie is voor partijen geheel vrijblijvend. Aan deze marktconsultatie en de beschikbaar gestelde documenten kunnen geen (wederzijdse) rechten of verplichtingen worden ontleend.

Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende partij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.

2. PROJECT SURFMARKET 3.0

In 2017 is SURFmarket een project gestart dat een nieuwe omgeving moet leveren voor het aanbieden, afnemen en gebruiken van de producten en diensten van SURFmarket. Dit betreft een bestaande omgeving die in een aantal delen zal worden vernieuwd. Het B2B self-service en e-commerce portal is onderdeel van dit project.

2.1. Doelen van het project SURFmarket 3.0

SURFmarket heeft zelf een aantal doelen gesteld. Het portal moet deze doelen zo goed mogelijk ondersteunen:

- SURFmarket **ontzorgt** de aangesloten instellingen op ICT-gebied: omdat SURFmarket een aantal inkoop- en beheertaken van instellingen overneemt, weten de instellingen dat ze rechtmatig, voor een goede prijs en onder goede voorwaarden van deze diensten gebruik kunnen maken.
- Het geven van een **eerlijk advies** op het gebied van licenties, digitale content, informatie, ICT-inkoop en aanbesteden. SURFmarket is van de instellingen en heeft geen ander belang dan het onderwijs.
- Het **faciliteren van kennisdeling** tussen medewerkers van instellingen, aanbieders van deze diensten, experts en andere belanghebbenden.
- Het **bestellen en beheren** van producten, licenties voor software, clouddiensten en content zo **gemakkelijk mogelijk** maken voor de instellingen.
- Het **verbinden** van instellingen: SURFmarket ondersteunt het bundelen van inkoopkracht en kennis van instellingen en het gezamenlijk optrekken bij aanbestedingen en onderhandelingen.
- De **platformen** die SURFmarket aanbiedt, sluiten aan op de processen en systemen van de leden.
- Voor **ICT-leveranciers, uitgevers en andere rechthebbende** is het gunstig om zaken te doen met SURFmarket, want zij hebben hiermee 1 aanspreekpunt en 1 marktplaats voor de gehele onderwijsmarkt in Nederland.

Succesfactoren.

Op basis van deze doelen heeft het project een aantal succesfactoren gedefinieerd:

...voor de klant/instelling/leveranciers

- De informatie over producten, diensten en voorwaarden is compleet, betrouwbaar en up-to-date.
- Het B2B klantportaal is gebruiksvriendelijk, inclusief goede self-service en sluit aan bij klantprocessen.
- Er is goede managementinformatie en overzicht van status in proces voor klanten.

...voor de bedrijfsvoering van SURFmarket

- Kortere doorlooptijd, betere kwaliteit door efficiëntere (minder handwerk, minder foutgevoelige) processen.
- Meer uniforme, gestandaardiseerde processen.
- Meer grip en sturing, door beter overzicht en goede managementrapportages.

2.2. Scope van het project

De scope van het project SURFmarket 3.0 bevat verschillende componenten:

1. het self-service en e-commerce portal 'Mijn SURFmarket'
2. product management
3. contract management
4. financiële administratie
5. relatiebeheer

Scope van deze RFI

Deze RFI betreft het B2B self-service en e-commerce portal. De andere onderdelen in scope van het project worden zoveel mogelijk gerealiseerd met bestaande applicaties die al worden gebruikt bij SURF.

Onderdeel van deze RFI:

- het portal,
- de e-commerce onderdelen (inclusief fulfilment en beheer van orders),
- de koppeling/integratie met de back-office componenten,
- de (projectmatige) realisatie van het portal,
- het beheer van het portal.

Geen onderdeel van deze RFI:

- de back-office componenten 'Relaties en rollen' (CRM), 'Contracten', 'Finance', 'Product-Informatie Management' en 'Support',
- het B2C portal van SURFmarket (voor individuele studenten en medewerkers).

2.3. Planning van het project

Het project SURFmarket 3.0 loopt tot eind 2018.

3. SELF SERVICE EN E-COMMERCE PORTAL VAN SURFMARKET

Het self-service en e-commerce portal is het belangrijkste digitale kanaal naar B2B-klienten van SURFmarket.

3.1. Over SURFmarket

SURFmarket is opgericht door het onderwijs zelf, om namens de aangesloten instellingen te onderhandelen met ICT-leveranciers en uitgevers. Het inkopen op grote schaal en het gedigitaliseerde inkoopproces maakt SURFmarket een voordelig en efficiënt platform voor haar leden:

- instellingen voor hoger onderwijs en onderzoek
- instellingen voor middelbaar beroepsonderwijs
- (onderwijs)bibliotheken
- universitair medische centra
- musea

SURFmarket biedt een breed assortiment producten en diensten voor de aangesloten instellingen. Deze producten en diensten zijn voor een groot deel afkomstig van externe leveranciers, maar worden soms ook door de werkmaatschappijen van SURF geleverd. Het totale assortiment bestaat onder andere uit:

- software (licenties)
- clouddiensten
- digitale content
- hardware
- adviesdiensten

Om dit assortiment beschikbaar te stellen voor de aangesloten leden, biedt SURFmarket de volgende dienstverlening:

- inkopen en aanbesteden; namens de leden worden oplossingen geselecteerd en prijzen en voorwaarden afgesproken met leveranciers
- catalogus; de producten en diensten worden beschikbaar gesteld zodat de leden deze producten kunnen bestellen.
- portfolio; SURFmarket ondersteunt de leden bij het gebruiken en beheren van de afgenomen producten en diensten
- contract management; namens de leden beheert en controleert SURFmarket de overeenkomsten met de leveranciers

3.2. Kanalen

SURFmarket biedt momenteel twee kanalen:

- Mijn SURFmarket; het B2B kanaal naar de aangesloten leden
- SURFspot; het B2C kanaal naar studenten en medewerkers bij de leden

Deze RFI betreft het B2B-kanaal.

Daarbij is het belangrijk om op te merken dat aan de 'achterkant' beide kanalen samenkomen. Verschillende leveranciers en meerdere producten worden zowel via het B2B als via het B2C kanaal aangeboden.

3.3. Gebruikers van Mijn SURFmarket

Door de rol die SURFmarket vervult, werken we intensief samen met zowel de leveranciers van producten en diensten én de afnemers bij de instellingen die lid zijn van SURF.

Instellingen

De leden (instellingen) maken gebruik van het portal; Mijn SURFmarket. We onderscheiden hier verschillende rollen. SURFmarket biedt - waar mogelijk gepersonaliseerd - toegang tot het Self Service Portal. De volgende rollen maken gebruik van het portal:

- IT-management; beheert het portfolio van producten en diensten dat wordt afgenomen via SURFmarket; bestelt producten en diensten; levert functionele requirements en overige eisen zoals security; rapporteert over het gebruik en de kosten,
- bibliotheek; beheert het portfolio van titels dat wordt afgenomen via SURFmarket; bestelt (toegang tot) digitale content; rapporteert over het gebruik en de kosten,
- inkoopmanagement; deelnemen aan aanbestedingen en onderhandelingen,
- juridisch management; deelnemen aan aanbestedingen en onderhandelingen, raadplegen van contracten en voorwaarden; controleert op compliance met interne regels, privacy wetgeving, etc.,
- contractmanagement; beheren lopende contracten; rapporteert over afgesproken KPI's en schakelt met SURFmarket en/of leveranciers.

Leveranciers

Leveranciers leveren producten en diensten aan de leden van SURF. SURFmarket werkt samen met leveranciers voor:

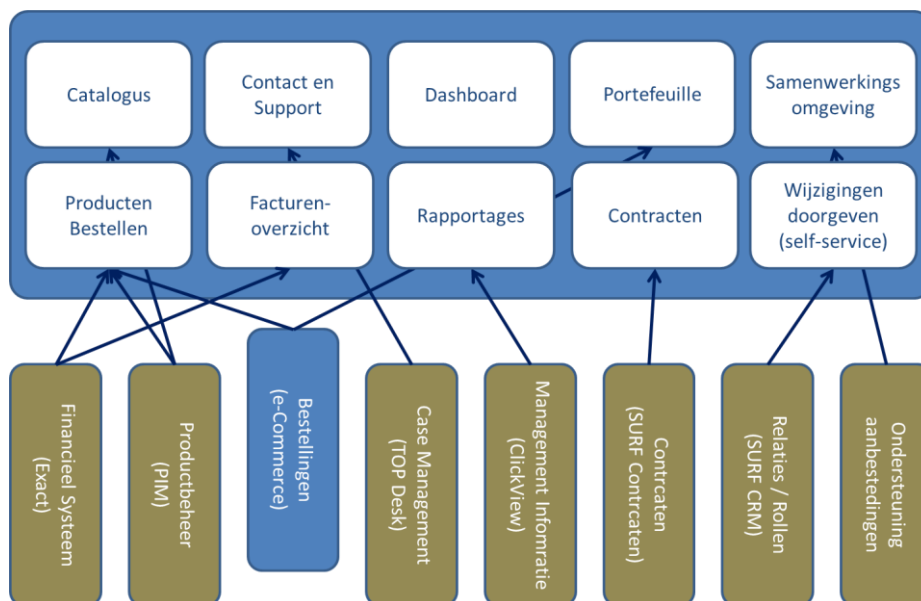
- verkoop; aanbestedingen en onderhandelen
- legal; beheren van voorwaarden en contracten
- product management; het aanleveren van product- en prijsinformatie
- operatie / fulfilment; het doorgeven van bestellingen
- finance; het verrekenen van bestellingen en gebruik afkomstig van leden

3.4. Functionaliteit van het Portal

Het portal is beschikbaar voor instellingen en een beperkt deel is ook toegankelijk voor leveranciers.

Instellingen

Om de verschillende rollen binnen instellingen op een juiste manier te voorzien en om de processen te ondersteunen moet het self-service en e-commerce portal instellingen toegang geven tot meerdere functionaliteiten:



➤ **Catalogus**

De catalogus wordt gepersonaliseerd aangeboden en geeft gebruikers de mogelijkheid om eenvoudig te zoeken binnen het diensten- en productaanbod van SURFmarket. De catalogus is gevuld met relevante informatie, prijzen en voorwaarden over producten en diensten. Vanuit de catalogus is het mogelijk om diensten en producten te zoeken, bekijken en te bestellen.

N.B. de catalogus zal worden gevoed vanuit een apart te ontwikkelen Product-Informatie Management-systeem (PIM).

➤ **Dashboard**

Het dashboard geeft de gebruiker direct toegang tot persoonlijke en relevante informatie. Het dashboard is de eerste pagina die gebruiker ziet na inloggen. Het geeft een overzicht van belangrijke informatie en toegang tot relevante functionaliteit voor de aan de ingelogde contactpersoon toegekende rol(len). Het dashboard moet door de gebruiker zelf in te stellen zijn maar vanuit SURFmarket moet het ook mogelijk zijn om bepaalde informatie te pushen om deze onder de aandacht te brengen. Informatie die hier terug te vinden is:

- producten die verlengd moeten worden
- nieuwe producten die onder de aandacht gebracht moeten worden
- de laatste correspondentie die er geweest is
- een overzicht van de portefeuille
- managementinformatie
- lopende en aankomende aanbestedingstrajecten
- nieuws / aankondigingen

➤ **portefeuille**

De portefeuille geeft de gebruiker een overzicht van de producten die worden afgenomen bij SURFmarket. Dit betreft zowel software, clouddiensten, content, hardware, consultancy en diensten van SURF. Gebruiker heeft hier inzage in het soort product en het aantal. Producten kunnen die in de portefeuille zitten kunnen worden verlengd, gewijzigd (aantal) of worden beëindigd.

➤ **Voorwaarden en contracten**

Gebruiker kan hier, mits hij deze rol heeft, de lopende contracten en voorwaarden bekijken van de producten en diensten die hij van SURFmarket afneemt.

N.B. Contracten worden beheerd in een aparte (nog te ontwikkelen) contract management-applicatie. Gevraagd wordt om het portal te koppelen met deze omgeving.

➤ **Overzicht facturen**

Gebruiker ziet hier een overzicht facturen. Facturen kunnen worden bekeken en de gebruiker ziet een betaaloverzicht.

N.B. Facturen worden beheerd in een aparte financiële administratie. Gevraagd wordt om het portal te koppelen met deze omgeving.

➤ **Contactmomenten (historie)**

Een instelling heeft meestal meerdere contactpersonen. Daarom is het prettig om inzage te hebben in alle (vormen van) communicatie die er zijn geweest tussen instelling en SURFmarket. Denk hierbij aan:

- incidenten (zie: Ondersteuning en Support)
- berichten die SURFmarket heeft verstuurd (bevestigingen van bestellingen, maar ook uitnodigingen voor bijeenkomsten, interessepeilingen voor aanbestedingen etc.)
- dossiers

➤ **Bestellingen**

Bezoeker kan producten en diensten bekijken en bestellen. Producten en diensten worden besteld door deze in een winkelmandje te plaatsen. Een bestelling kan een nieuw product zijn of een product dat verlengd wordt. Gebruiker kan het winkelmandje afrekenen en daaropvolgend worden de producten geleverd.

Er wordt ondersteuning gevraagd voor:

- prijsberekening op basis van staffels en kortingsregels per instelling
- het tonen van afhankelijkheden tussen producten (zoals hoofdproduct/accessoires, producten die voorwaardelijk zijn voor andere producten en 'product A' vervangt 'product B')
- levering / fulfilment van de bestelling

➤ **Managementinformatie**

Managementinformatie heeft als doel de processen binnen instellingen te ondersteunen door het geven van informatie en inzicht in:

- producten en diensten
- lopende processen
- financiën (kosten en prognose)
- licentiebeheer
- compliance (o.a. verwerkingsregister)
- contract- en servicelevelmanagement

➤ **Self-service**

Gebruikers krijgen binnen selfservice de mogelijkheid om gegevens te beheren en wijzigen. Denk hierbij aan:

- contactvoorkeuren aanpassen
- NAW gegevens wijzigen
- beheren van gebruikers, rollen en rechten

N.B. contactinformatie en informatie over rollen en rechten worden vast gelegd binnen een apart CRM-systeem. Het portal zal koppelen met dit systeem.

➤ **Ondersteuning en support**

Via het systeem hebben gebruikers toegang tot ondersteuning en support. Ondersteuning en support is een helpdesk-achtige functie waarmee gebruikers kunnen zien op welke manier en met wie zij contact kunnen voor het oplossen van een vraag/probleem. Dit kan een telefoonnummer, contactformulier, een chatfunctie etc..

N.B. voor ondersteuning maakt SURFmarket momenteel gebruik van een apart ticketing/case management systeem. Gevraagd wordt om met deze omgeving te koppelen.

➤ **Beheren van rollen en rechten**

Op basis van rollen/rechten zullen gebruikers toegang krijgen tot bepaalde informatie. Afhankelijk van deze rollen/rechten krijgt de gebruiker informatie wel/niet te zien en kan hij gegevens toevoegen, aanpassen of verwijderen. Binnen het systeem is het voor mogelijk om gebruikers te voorzien van bepaalde rollen en rechten.

➤ **Samenwerkingsomgeving**

Een omgeving waarin met geselecteerde contacten op een gecontroleerde manier informatie kan worden uitgewisseld. Deze omgeving is bedoeld om de samenwerking tussen SURFmarket en instellingen te ondersteunen bij de voorbereiding en uitvoering van aanbestedingstrajecten.

Leveranciers:

Om leveranciers te ondersteunen in hun processen in relatie tot SURFmarket moeten zij in staat zijn om via het portal:

- informatie over producten en diensten aan te bieden en beheren
- informatie over bestellingen en uit te leveren diensten in te zien

3.5. Technische informatie

Voor de RFI stelt SURFmarket geen specifieke eisen aan de te gebruiken technologie op dit moment. Koppelbaarheid op basis van moderne, relevante standaarden zijn een pre.

Omgeving SURFmarket

Het B2B self-service en e-commerce portal zal koppelen met een aantal bronsystemen binnen SURFmarket:

- SURF CRM; relatiebeheer (beheer contactpersonen, rollen en rechten) op basis van Microsoft Dynamics 2014 (Self Hosted)
- SURF Contracten; beheer van overeenkomsten en contracten - nog te selecteren in 2017/2018
- Product Information Management; beheer van producten, productinformatie en prijzen - nog te selecteren in 2017/2018
- Financiële administratie; aanmaken en beheren van facturen op basis van Exact Financials
- Help Desk; incidenten afhandeling / case management op basis van TopDesk.
- Authenticatie; SURF maakt voor authenticatie voor diensten naar instellingen gebruik van SURF Conext. Zie: <https://www.surf.nl/diensten-en-producten/surfconext/index.html>

Omgeving bij instellingen

SURFmarket wil optimaal aansluiten bij de processen en systemen van de aangesloten instellingen. De verwachting is dat deze samenwerking steeds vaker digitaal zal verlopen. Daarom verwachten wij op korte tot middellange termijn:

- koppelen met e-facturatie,
- koppeling met inkoopssystemen bij instellingen.

3.6. User Experience:

Wat voorkomen moet worden door de koppeling met meerdere systemen is dat gebruiker te veel ervaart dat hij tussen verschillende systemen moet navigeren. Het project ziet graag dat de gebruikerservaring een beleving biedt alsof de gebruiker binnen 1 omgeving werkt. Zoals in de vorige paragraaf beschreven, zal het systeem met verschillende bronsystemen gekoppeld worden.

4. BUSINESS SCENARIO'S

Onderstaand een aantal business scenario's zoals deze voorkomen bij SURFmarket. De scenario's zijn bedoeld om inzicht te geven in de dienstverlening die het portal zou moeten bieden.

1. *Licentiemanager bij onderwijsinstelling ontvangt een vraag van een medewerker van zijn instelling om een bepaald product (software, clouddienst, hardware, content, adviesdienst). Geautoriseerde licentiemanager zoekt of SURFmarket het product aanbiedt.*

Licentiemanager bij onderwijsinstelling verwacht na inlog gemakkelijk producten te kunnen vinden in de portal: gestructureerd op titel en op relevantie voor type instelling, voorzien van gestructureerde en consistente productbeschrijvingen. Het spreekt de contactpersoon aan om van een brede zoekvraag een steeds smallere zoekvraag te kunnen maken. Men gebruikt zoeken via categorieën het meest. Men heeft de behoefte om te kunnen zoeken op functionaliteit van een product of dienst. Bijvoorbeeld: "Een grafische tekentool". Dit kan mogelijk gemaakt worden via de zoekbalk of via een keuzehulp.

2. *Licentiemanager bij onderwijsinstelling zoekt naar de eigenschappen van een bepaald product zodat hij een vraag van een collega kan beantwoorden.*

Licentiemanager bij onderwijsinstelling verwacht na inlog eenvoudig inzicht te krijgen in de productvoorwaarden, bijvoorbeeld aan de hand van een checklist of gestructureerd overzicht, zodat in één oogopslag duidelijk is wat wel en niet van toepassing is met heldere terminologie. Denk hierbij aan: looptijd, gebruiksrecht, SLA's voor support en afspraken over updates.

Voor licentiemanager bij onderwijsinstelling is duidelijk bij wie hij terecht kan over informatie over het product (inhoudelijk / technisch) en de productvoorwaarden (juridisch). De informatie wordt consistent aangeboden, omdat dit verschilt per product en per leverancier.

3. *Licentiemanager bij onderwijsinstelling stelt na inlog in dat hij notificatie ontvangt.*

Licentiemanager bij onderwijsinstelling verwacht overzichtelijke en duidelijke communicatie rondom aflopende licenties en verlengingen. Hij weet wat de status is of welke acties (wel/niet) ondernomen zijn. Licentiemanager bij onderwijsinstelling verwacht geïnformeerd te worden wanneer er aanpassingen aan applicaties gedaan moeten worden (bijv. veranderende codes, updates).

4. *Licentiemanager bij onderwijsinstelling verlengt aflopende licentie(s).*

Licentiemanager bij onderwijsinstelling verwacht na inlog een duidelijk en gestructureerd overzicht van de portefeuille van de onderwijsinstelling, zodat hij in één omgeving inzicht heeft in de status van alle producten (bijvoorbeeld: loopt af over 3 maanden). Verlengen van een product is eenvoudig vanuit de portefeuille in gang te zetten. Hij vindt de bestelhistorie terug, inclusief de oude en nieuwe producten en voorwaarden, waardoor vergelijken gemakkelijk gaat.

5. *Licentiemanager bij onderwijsinstelling plaatst bestelling.*

Licentiemanager bij onderwijsinstelling verwacht duidelijkheid over wie, wanneer voor wat verantwoordelijk is tijdens het bestelproces en bij de levering van een product. De website ondersteunt verschillende rollen (bijvoorbeeld bij accordering van bestelling). Ook verwachten licentiemanagers bij onderwijsinstellingen hierbij statusinformatie.

6. *Licentiemanager bij onderwijsinstelling zoekt uit of de onderwijsinstelling nog wel de juiste (hoeveelheid) producten afneemt tegen de juiste voorwaarden.*

Licentiemanager bij onderwijsinstelling verwacht na inlog correcte, actuele, kant-en-klare inzichten en overzichten. Onder andere over welke producten zijn afgenomen, het daadwerkelijke gebruik hiervan, de looptijd en de kosten. Zodat licentiemanager bij onderwijsinstelling één plek heeft - de portal van SURFmarket - waar hij eenvoudig, in één oogopslag of in enkele clicks relevante (management)informatie over producten en productvoorwaarden kan terugvinden.

7. Licentiemanager bij onderwijsinstelling kan collega's de benodigde rollen voor Mijn SURFmarket geven.

Licentiemanager bij onderwijsinstelling verwacht dat Mijn SURFmarket optimaal aansluit bij de rollen en processen van de onderwijsinstelling. Hij kan in Mijn SURFmarket medewerkers en autorisaties beheren/koppelen.

5. AANPAK EN SAMENWERKING

Doel van deze RFI is niet alleen het onderzoeken van de mogelijke technische oplossingen maar ook het in kaart brengen hoe marktpartijen SURFmarket kunnen helpen bij de implementatie en beheer van de oplossing.

5.1. Het project

Vanuit het project levert SURFmarket het volgende:

1. de business, technische en juridische requirements (in de vorm van user stories)
2. het functioneel testen en accepteren van user stories en de uiteindelijke oplossing
3. de migratie en invoering bij de instellingen en leveranciers
4. over-all architectuur
5. over-all project management

5.2. Partner

Met de input uit deze marktverkenning wil SURFmarket ook de eisen aanscherpen voor de partner of partners:

1. realisatie van de oplossing binnen SURFmarket,
2. beheer en doorontwikkeling van de oplossing.

Dit is nadrukkelijk niet noodzakelijk dezelfde partner.

6. VRAGEN

In dit hoofdstuk vindt u de vragen die SURFmarket stelt. Wij zouden het waarderen als u in uw reactie dezelfde indeling wilt aanhouden.

1. Uw organisatie

vraag 1.1 Geef een korte beschrijving van uw organisatie

vraag 1.2 Waar is uw organisatie gevestigd?

vraag 1.3 Heeft u ervaring in de markt van SURFmarket (onderwijs) en/of met diensten die SURFmarket levert (software, clouddiensten, content).

2. Uw oplossing

vraag 2.1 Geef een korte beschrijving van de oplossing of oplossingen die u voorstelt.

vraag 2.2 Maakt u gebruik van eigen oplossingen of van derden?

vraag 2.3 Kunt u per scenario - zoals beschreven in hoofdstuk 4 - toelichten hoe uw oplossing past bij de behoeften van SURFmarket en haar klanten.

vraag 2.4 Kunt u aangeven hoe uw oplossing bijdraagt aan de doelen die SURFmarket zich heeft gesteld in par. 2.1.

vraag 2.5 Welke capabilities - genoemd in bijlage A - kunt u leveren met de door u voorgestelde oplossing?

We willen graag benadrukken dat wij in deze fase niet op zoek zijn naar één oplossing die alle capabilities levert. Gezien de breedte van de vraag van SURFmarket ligt het voor de hand dat de eindoplossing uit meerdere componenten zal bestaan die mogelijk door meerdere leveranciers wordt gerealiseerd. Wij nodigen u dan ook uit om hier te focussen op de *kern-capabilities* van uw oplossing.

vraag 2.6 Welke aanvullende oplossingen kunt u bieden die niet zijn gevraagd in deze RFI, maar die mogelijk wel van belang kunnen zijn voor de totaaloplossing zoals beschreven in hoofdstuk 2.

vraag 2.7 Welke ontwikkelingen en/of nieuwe functionaliteit verwacht u voor de voorgestelde oplossing?

3. Uw aanpak

vraag 3.1 Hoe kunt u SURFmarket ondersteuning in de verschillende stappen naar een implementatie van uw oplossing.

vraag 3.2 Hoe zit u een samenwerking tussen uw organisatie en SURFmarket?

vraag 3.3 Hoe ziet een typische planning er uit van de implementatie van uw oplossing?

vraag 3.4 Hoe ziet de samenstelling van een projectteam er voor uw oplossing uit?

vraag 3.5 Hoe ziet u na oplevering de samenwerking en overdracht naar SURFmarket?

4. Provisioning

vraag 4.1 Hoe wordt de oplossing die u aanbiedt, geleverd? Is het een cloud-oplossing of on-premise?

vraag 4.2 Hoe kan de oplossing die u voorstelt later worden uitgebreid c.q. aangepast aan nieuwe wensen? Kunt u functionaliteit leveren als losse modules?

5. Impact

vraag 5.1 *Kunt u een indicatie geven van de kosten van uw oplossing.*

Graag onderverdelen in:

- hardware (indien van toepassing)
- software
 - eenmalig
 - jaarlijkse kosten
- kosten implementatie
- kosten beheer (na implementatie)
- andere kosten

6. Aanvullende informatie

vraag 6.1 *Eventueel aanvullende informatie die u wilt delen, wordt door ons zeer gewaardeerd. Bijvoorbeeld:*

- een voorbeeld business case
- voorbeelden / case beschrijvingen

7. VERVOLGSTAPPEN

SURFmarket zal de aangeleverde informatie gebruiken om de requirements en aanpak voor het B2B portal aan te scherpen. Als onderdeel hiervan kan SURFmarket leveranciers uitnodigen voor een demonstratie van de gepresenteerde oplossingen.

SURFmarket verwacht eind 2017 de volgende stap te zetten naar een selectie van één of meer leveranciers, al dan niet in de vorm van een aanbestedingsprocedure. Begin 2018 zou een selectie van de oplossingen moeten plaatsvinden.'

Deze planning is voorlopig en kan worden bijgesteld, onder andere als gevolg van de informatie die met deze RFI wordt verzameld.

BIJLAGE A

Vragenlijst capabilities

Om instellingen en leveranciers te ondersteunen in hun processen moet de portal toegang geven toe verschillende functionaliteit welke beschreven staan onder 3.4 Functionaliteit van het Portal.

#	onderdeel	op welke manier kunt u deze functionaliteit leveren	toelichting
1.	Catalogus	<input type="radio"/> vast onderdeel van oplossing <input type="radio"/> een aparte module <input type="radio"/> niet <input type="radio"/> anders, toelichting...	
2.	Dashboard	<input type="radio"/> vast onderdeel van oplossing <input type="radio"/> een aparte module <input type="radio"/> niet <input type="radio"/> anders, toelichting...	
3.	Portefeuille	<input type="radio"/> vast onderdeel van oplossing <input type="radio"/> een aparte module <input type="radio"/> niet <input type="radio"/> anders, toelichting...	
4.	Voorwaarden en contracten	<input type="radio"/> vast onderdeel van oplossing <input type="radio"/> een aparte module <input type="radio"/> niet <input type="radio"/> anders, toelichting...	
5.	Facturen	<input type="radio"/> vast onderdeel van oplossing <input type="radio"/> een aparte module <input type="radio"/> niet <input type="radio"/> anders, toelichting...	
6.	Contactmomenten (historie)	<input type="radio"/> vast onderdeel van oplossing <input type="radio"/> een aparte module <input type="radio"/> niet <input type="radio"/> anders, toelichting...	
7.	Bestellingen	<input type="radio"/> vast onderdeel van oplossing <input type="radio"/> een aparte module <input type="radio"/> niet <input type="radio"/> anders, toelichting...	
8.	Management Informatie	<input type="radio"/> vast onderdeel van oplossing <input type="radio"/> een aparte module <input type="radio"/> niet <input type="radio"/> anders, toelichting...	
9.	Self-service	<input type="radio"/> vast onderdeel van oplossing <input type="radio"/> een aparte module <input type="radio"/> niet <input type="radio"/> anders, toelichting...	
10.	Ondersteuning en support	<input type="radio"/> vast onderdeel van oplossing <input type="radio"/> een aparte module <input type="radio"/> niet <input type="radio"/> anders, toelichting...	
13.	Samenwerkings-omgeving	<input type="radio"/> vast onderdeel van oplossing <input type="radio"/> een aparte module <input type="radio"/> niet <input type="radio"/> anders, toelichting...	