

Vragen en antwoorden

- 1. Er wordt in de presentatie gesproken over hulp die nodig is bij deze marktconsultatie. Welke hulp vraagt SURFmarket van deelnemers aan de RFI?**

SURFmarket wil haar eisen en prioriteiten afstemmen op het aanbod van oplossingen in de markt. Er is behoefte aan *best practices*; hoe zou u het portal realiseren met de oplossingen en expertise die u kunt leveren.
- 2. Heeft SURFmarket specifieke eisen m.b.t. hosting in cloud of on premise ?**

Zie de informatie in paragraaf 3.5. Technische informatie.
- 3. Hoe ziet de huidige situatie er uit?**

Zie de informatie in paragraaf 3.5. Technische informatie.
- 4. Gaat er geld (betalingen) door deze portal?**

Er worden geen (iDeal-)betalingen gedaan, maar er gaat wel aanzienlijke waarde in om, in de vorm van contracten. De procuratieregels moeten worden afgedwongen, de juiste mensen moeten mogen bestellen.
- 5. Instellingen werken met verschillende inkoopssystemen. Hoeveel systemen worden er in totaal bij alle instellingen gebruikt?**

SURFmarket geeft aan hier niet precies antwoord op te kunnen geven. Uitgangspunt is om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de inkoopssystemen bij instellingen. Daarover moet nog verdere afstemming plaatsvinden. De aansluiting met deze systemen is ook afhankelijk van de mogelijkheden in de markt. Deze wens zal naar alle waarschijnlijkheid pas later (mogelijk in een vervolgproject) aan bod komen.
- 6. Welk Product Informatie Managementsysteem (PIM) wordt er nu gebruikt?**

Op dit moment wordt er geen apart PIM gebruikt, maar worden de producten vastgelegd in het CRM systeem en in de B2C portal. Er wordt apart voor de PIM een marktconsultatie georganiseerd. Deze marktconsultatie is ondertussen gepubliceerd op TenderNed (<https://www.tenderned.nl/tenderned-web/aankondiging/detail/samenvatting/akid/40be0294045549fb8f801ad2a7b1cece/cid/8070892>). De PIM moet ook voor andere platforms beschikbaar zijn, niet alleen voor SURFmarket 3.0.
- 7. Op TenderNed zien we meerdere aanbestedingen vanuit SURFmarket. Wat is de relatie met andere aanbestedingen en marktconsultaties die nu lopen?**

SURFmarket voert aanbestedingstrajecten uit voor de aangesloten instellingen. SURFmarket begeleidt deze trajecten. Deze trajecten staan los van deze marktverkenning.
- 8. Er wordt via de portal gecommuniceerd met klanten, wat wordt er gecommuniceerd en betreft dit ook marketing-communicatie?**

SURFmarket ondersteunt instellingen bij het selecteren, verkrijgen en gebruiken van de producten en diensten die het beste passen bij hun behoeften. SURFmarket is hierin geen partij en er wordt geen reclame gemaakt voor producten. Via de portal kan wel worden gewezen op events, nieuwsbrieven en andere communicatie-uitingen.

Doel van het portal is om een centrale 'hub' te bieden waar de instellingen overzicht hebben over de communicatie die afkomstig is uit verschillende bronnen (waaronder nieuwsbrieven., incidenten, en proces/status-updates).

9. Zijn er ook gebruikersrollen of persona's gedefinieerd?

Alle informatie in het B2B portal wordt aangeboden na login. Na login is bekend welke rollen de bezoeker heeft. Elke rol heeft een andere informatiebehoefte en SURFmarket wil hier op in spelen door in een dashboard bepaalde informatie wel of niet aan te bieden en in de rest van het portal bepaalde informatie en/of producten en diensten alleen toegankelijk te maken voor specifieke rollen.

10. ERP wordt gemist, waar komen deze data vandaan?

Op dit moment gebruikt SURFmarket geen ERP-systeem maar wordt de informatie zoals prijzen en bestellingen vastgelegd in het (te vervangen) CRM-systeem. Er is geen ERP-systeem geschetst omdat SURFmarket nog geen keuze heeft gemaakt voor de technische oplossing. Als een ERP hiervoor de beste oplossing zou zijn dan zal SURFmarket dit meenemen in de selectie.

11. Kennisdeling is een van de speerpunten van SURFmarket. Hoe wordt dit nu gedaan en wat is de wenselijke situatie?

Op dit moment wordt deze kennis toegankelijk gemaakt via seminars, trainingen en nieuwsbrieven. De wens is om instellingen toegang te geven tot benchmark-achtige informatie en bijvoorbeeld een FAQ beschikbaar te stellen.

12. Wil SURFmarket een partij zoeken die maatwerk kan leveren of wil zij juist een platform selecteren?

SURFmarket wil gebruik maken van wat de markt al biedt, dus zo veel mogelijk standaard functionaliteit. De verwachting is dat hierbij wel configuratie/maatwerk noodzakelijk is.

13. Er zijn nu twee aparte portalen (B2C en B2B). De B2B-portal moet nu vervangen worden, is de verwachting dat op termijn ook de B2C-portal wordt vervangen?

Het B2C-portal, SURFspot, werkt met Magento. Vooralsnog is de verwachting dat beide portals naast elkaar blijven bestaan. SURFmarket voorziet wel meer samenwerking tussen beide portals, waarbij bijvoorbeeld een bestelling in het B2B-domein wordt uitgeleverd via het B2C-portal. De mogelijkheid om informatie te kunnen uitwisselen en/of technologie te hergebruiken is dus zeker interessant voor SURFmarket.

14. Na oplevering van de nieuwe portal is er nog steeds ruimte voor nieuwe wensen, wat kunnen deze wensen zijn?

Gedacht wordt aan:

- het aansluiten bij de inkoopssystemen bij de instellingen
- de aansluiting op Software Asset Management-systemen (SAM)
- de verwerking van meer flexibele licenties zoals licentie waarbij de instelling betaalt naar verbruik.
- samenwerking met Europese partners (vergelijkbare partijen als SURFmarket in andere landen)
- benchmarking tussen instellingen

15. Hoe lang moet dit systeem meegaan?

De vorige oplossing is 6 jaar meegegaan en SURFmarket heeft het gevoel te snel te zijn vastgelopen. Het liefst moet het systeem dus zo lang mogelijk meegaan. SURFmarket onderkent dat hiervoor ook een manier van werken moet worden ingericht om na implementatie te kunnen blijven door ontwikkelen. SURFmarket wil hierin de regie voeren, maar zal een partner zoeken die kan ondersteunen bij het beheer en door ontwikkelen van het portal.

16. Met welk privacybeleid moet rekening worden gehouden?

Het Juridisch Normenkader Hoger Onderwijs is een belangrijk startpunt (zie: <https://www.surf.nl/kennisbank/2014/veelgestelde-vragen-juridisch-normenkader-cloudservices-hoger-onderwijs.html>) en er moet een verwerkersovereenkomst in het kader van de Europese Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) worden gesloten. Bereidheid om hierin met SURF een goede oplossing te vinden, zal een essentieel onderdeel vormen van een nog te starten aanbesteding. Certificering en andere aantoonbare ervaring zijn zeer relevant voor SURFmarket. Informatie omtrent privacy zal nog door SURFmarket worden gedeeld op TenderNed. SURFmarket heeft als uitgangspunt om zaken te doen met partijen die actief bezig zijn om risico's omtrent privacy en security te verkleinen.

17. Moet de portal kunnen draaien op desktops of ook op mobiele devices?

Bij onderwijsinstellingen staan veel vaste werkplekken en de verwachting is dat het merendeel van de gebruikers de komende jaren nog via een desktop zal werken. De verschuiving naar mobiel gebeurt ook in de doelgroep van SURFmarket en daarom moet het platform tenminste mobiel bruikbaar zijn.

18. Is er een product owner van de nieuwe portal?

ja, er is een product owner aangewezen voor het portal.

19. Omdat er Agile wordt gewerkt, zal het opgeleverde product niet definitief zijn. Hoe en hoever moet de portal na oplevering nog kunnen worden verrijkt met nieuwe wensen en eisen?

Het project voorziet een aantal fases; er wordt gestart met een bèta (het minimal viable product), daarna wordt een eerste versie uitgerold die de huidige oplossing vervangt voor alle aangesloten instellingen. Na afloop van het project wordt het portal in regelmatige releases verder door-ontwikkeld op basis van de te zijner tijd nog vast te stellen prioritering.

De markt waarin SURFmarket opereert, is complex en veranderlijk. Het op een efficiënte manier kunnen door ontwikkelen om zo in te spelen op de ontwikkelingen bij leveranciers en afnemers is een belangrijk onderdeel van de oplossing voor SURFmarket.

20. In de RFI wordt gesproken over capabilities met andere platforms. Wat blijft een apart platform en wat moet geïntegreerd worden? Waar ligt de scheidslijn?

Zie toelichting op bijlage A aan het eind van dit document.

21. Zijn er alleen maar web orders?

Ja, elke B2B bestelling loopt via het portal zodat het accorderen door tekenbevoegde formeel wordt vastgelegd.

22. Vanuit SURFmarket wordt de vraag gesteld of de marktpartijen informatie gemist hebben in de RFI en de presentatie.

Vooralsnog is alles duidelijk voor de marktpartijen.

23. Om hoeveel transacties gaat het op jaarbasis?

Via de B2B-portal gaat het om 10.000 transacties op jaarbasis.

Daarbij is het van belang om op te merken dat de bestellingen maar een beperkt deel vormen van de werkzaamheden die het portal dient te ondersteunen. Een aanzienlijk deel van de tijd die contactpersonen in het portal besteden, wordt gebruikt voor :

1. het voorbereiden van bestellingen; informeren over mogelijke producten en diensten, selecteren van producten en diensten
2. het gebruiken van de bestelde producten en diensten (inzicht in portefeuille, contract management, etc.)

24. Is er budget beschikbaar voor de ontwikkeling van de portal en zo ja hoeveel?

Ja, er is budget gereserveerd. De omvang van dit budget wordt mogelijk bijgesteld naar aanleiding van de informatie die SURFmarket verzamelt in deze marktconsultatie.

Toelichting op vragenlijst capabilities, bijlage A

#	onderdeel	toelichting SURFmarket
1.	Catalogus	De verwachting van SURFmarket is dat de front-end van de catalogus (bladeren, bekijken, selecteren, vergelijken, etc.) door de gevraagde oplossing wordt geleverd. De back-end van de catalogus; de Product Information Management (PIM) applicatie is geen onderdeel van deze vraag. Hiervoor heeft SURFmarket een aparte marktconsultatie uitgeschreven. Mocht u zowel de front-end als de back-end als één geheel willen voorstellen, dan nodigen wij u graag uit om de beschrijving hiervan toe te voegen bij uw antwoord op vraag 6 van de RFI.
2.	Dashboard	De verwachting van SURFmarket is dat deze functionaliteit volledig door de gevraagde oplossing wordt geleverd. N.B. Een dashboard zal toegang geven tot verschillende soorten gegevens; deze gegevens zullen grotendeels afkomstig zijn van aparte back-end systemen. Deze RFI betreft de mogelijkheid om gegevens uit meerdere bronnen te kunnen verzamelen
3.	Portefeuille	De verwachting is dat het systeem de portefeuille functionaliteit levert.
4.	Voorwaarden en contracten	De voorwaarden en contracten zullen moeten worden ontsloten en inzichtelijk zijn via het portal. Zowel de voorwaarden als de contracten komen uit een ander systeem. Er zal een koppeling gemaakt moeten worden tussen dat systeem en het B2B portal; de mogelijkheid voor dit soort koppeling is wel onderdeel van deze marktconsultatie.
5.	Facturen	Mijn SURFmarket 3.0 zal een overzicht tonen van facturen. Deze facturen zullen vanuit Exact zichtbaar gemaakt worden in mijn SURFmarket.
6.	Contactmomenten (historie)	SURFmarket verwacht hier een verzameling van overzichten uit verschillende systemen die een contactmoment tussen SURFmarket en instelling opslaan. Het gaat hier dus om het tonen van een overzicht van verschillende contactmomenten zoals een support vraag, een nieuwsbrief, een telefonisch contactmoment (SURF CRM), case management (topdesk).
7.	Bestellingen	SURFmarket verwacht dat deze functionaliteit volledig door het systeem wordt afgehandeld. Gebruiker kan het product bekijken, bestellen, afrekenen en het product wordt, indien mogelijk, via de oplossing uitgeleverd.
8.	Management Informatie	De verwachting is dat het systeem de een deel van de management-informatie zelf levert: bijvoorbeeld voortgang en status van bestelproces. Daarnaast gaat het om het toegankelijk maken van management-informatie uit andere systemen.
9.	Self-service	De verwachting is dat dit onderdeel door het systeem geleverd wordt. Wel zullen gemaakte wijzigingen ook in andere systemen (o.a. SURF CRM) doorgevoerd moeten worden.
10.	Ondersteuning en support	Vanuit het systeem zullen gebruikers toegang moeten krijgen tot ondersteuning en support. De verwachting is dat dit zal gebeuren middels een integratie van het huidige systeem (Topdesk)
13.	Samenwerkings-omgeving	De verwachting is dat het systeem een mogelijkheid biedt om projectmatig samen te werken aan documenten, gezamenlijke kalender. Mogelijk kan hier gebruik worden gemaakt van de Office 365/SharePoint omgeving van SURFmarket.