

Marktconsultatie

Relatiebeheer

Colofon

Uitgave: Dienst IT en Inkoopcentrum Fontys Hogescholen

Adres: Postbus 347, 5600 AH Eindhoven

Telefoon: 08850 75003

Contactpersoon: Sara El Baghdadi

E-mail: inkoop@fontys.nl

Datum: 25 januari 2019

Versie: 1.0

Geen acquisitie

Acquisitie naar aanleiding van deze marktconsultatie, anders dan deelnemen aan deze marktconsultatie, wordt niet op prijs gesteld.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
1. Fontys Hogescholen	4
1.1. Kennismaking met Fontys Hogescholen.....	4
1.2. Visie en missie van Fontys Hogescholen	4
1.3. Leeswijzer	5
2. Procedure en planning van de marktconsultatie.....	6
2.1. Uitgangspunten	6
2.2. Verslaglegging	6
2.3. Planning	6
2.4. Communicatie	7
3. Relatiebeheer en CRM-oplossingen	8
3.1. Relatiebeheer bij Fontys Hogescholen	8
3.2. Huidige situatie.....	8
3.3. Visie over relatiebeheer	8
3.4. De gewenste CRM-oplossing	9
3.5. Uitgangspunten architectuur, beveiliging en sourcing	9
3.6. Doel van de marktconsultatie.....	9
4. Vragen marktconsultatie	10
4.1. Functioneel.....	10
4.2. Flexibiliteit	10
4.3. Ontwikkelingen in de markt.....	10
4.4. Technische invulling.....	10
4.5. Prijs en implementatie.....	11
4.6. Laatste vraag	11
Bijlage A Relatiebeheer(processen) rondom doelgroepen	12
Bijlage B Requirements o.b.v. Security Architectuur Fontys.....	15

1. Fontys Hogescholen

1.1. Kennismaking met Fontys Hogescholen

Fontys is een van de grootste instellingen voor hoger onderwijs van Nederland, met meer dan 4.400 medewerkers en ruim 44.000 studenten. Er zijn 27 instituten die samen zo'n 80 bacheloropleidingen verzorgen in de varianten voltijd, deeltijd, duaal en in-service, 28 mastervarianten en 13 Associate degrees aanbieden. Ook verzorgt Fontys diverse cursussen en trainingen. Behalve op onderwijs legt Fontys zich – met onder andere 45 lectoraten – toe op onderzoek, kennisinnovatie en contractactiviteiten. De opleidingen zijn verspreid over een aantal locaties in Nederland, vooral geconcentreerd in het zuiden van het land (o.a. Eindhoven, Tilburg en Venlo).

Fontys is een stichting. Het College van Bestuur (CvB) vormt het bevoegd gezag en fungeert als resultaatverantwoordelijke eenheid onder de Raad van Toezicht. De 27 instituten hebben, ieder in het eigen marktsegment, onderwijs en onderzoek als kerntaak. Evenals de contractactiviteiten die de instituten uitvoeren is het onderzoek gericht op versterking van het onderwijs en op kennisvalorisatie. Ten slotte verrichten zeven diensten ondersteunende werkzaamheden te weten Personeel & Organisatie, Studentenvoorzieningen, Financiën, Marketing & Communicatie, Onderwijs & Onderzoek, IT en Huisvesting & Facilitaire Zaken.

Wilt u meer informatie over Fontys, bezoek dan onze website: <https://fontys.nl>

1.2. Visie en missie van Fontys Hogescholen

De kernwaarden van Fontys zijn 'groei door aandacht en uitdaging', 'groot in kleinschaligheid' en 'transparant en aanspreekbaar'. Fontys is in haar diversiteit en disciplinaire breedte de grootste publieke kwaliteitshogeschool in Zuid-Nederland, die met onderwijs en onderzoek betekenisvol bijdraagt aan de continuïteit en innovatiekracht van het werkveld, de regio's en daarbuiten. Fontys vervult een proactieve rol in het medevormgeven en -ontwikkelen van een duurzame en rechtvaardige samenleving. Talentontwikkeling staat daarbij centraal. Fontys leidt professionals op die in de steeds veranderende maatschappelijke context hun talenten verder willen ontwikkelen, en zo continu hun waarde kunnen bewijzen. In de Fontys Focus 2020 (<https://fontys.nl/Over-Fontys.htm>) zijn de ambities bondig verwoord.

Fontys wil een brede, vooraanstaande kwaliteitshogeschool zijn, die als kennisinstelling met onderwijs en onderzoek bijdraagt aan de continuïteit en innovatiekracht van bedrijven en instellingen in de regio en daarbuiten.

We hebben een heldere maatschappelijke opdracht: het bieden van inspirerend, uitdagend en hoogwaardig hoger beroepsonderwijs en het uitvoeren van praktijkgericht onderzoek dat betekenisvol is voor de samenleving, waarbij beiden onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

Onze opdracht bestaat in de kern uit twee elementen:

1. studenten het vooruitzicht bieden dat ze hun talenten gaan ontdekken en zich optimaal en op eigen wijze ontwikkelen tot startbekwame professionals die maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen, bijdragen aan innovaties in hun werkveld en zich blijvend ontwikkelen.
2. werken aan innovaties in het werkveld op thema's die er voor de regio's toe doen, in samenwerking met overheid, instellingen en bedrijven.

De Dienst IT levert alle diensten (incl. gebruikersondersteuning) op het gebied van netwerken, softwaretoepassingen, telecommunicatiediensten, websites, dataopslag, email, werkplek-automatisering, audiovisuele middelen, applicatie-diensten, consultants, projectmanagement en innovatie binnen Fontys. Bij de Dienst IT is ook de verantwoordelijkheid voor strategie en beleid aangaande de Informatievoorziening (IV) belegd: Informatiemanagement, Architectuur, Project Portfolio Management (PPM), Informatiebeveiliging en privacy.

1.3. Leeswijzer

Na deze inleiding wordt allereerst de procedure en planning van de marktconsultatie beschreven. Vervolgens is de visie van Fontys op het onderwerp van deze marktconsultatie weergegeven. In het laatste hoofdstuk is de vragenlijst opgenomen.

2. Procedure en planning van de marktconsultatie

2.1. Uitgangspunten

Om het gelijkheidsbeginsel te waarborgen hanteert Fontys de volgende uitgangspunten bij deze marktconsultatie:

1. Deze marktconsultatie is één van de instrumenten die een rol spelen bij de verdere besluitvorming omtrent een eventuele aanbesteding.
2. Marktpartijen mogen door deel te nemen aan deze marktconsultatie niet in een bevooroordeelde positie komen op het moment van de aanstaande aanbesteding.
3. Marktpartijen krijgen (derhalve ook) geen inzage in concept aanbestedingsdocumenten, noch ontvangen zij van Fontys andere informatie welke in strijd is met het gelijkheidsbeginsel.
4. Deze marktconsultatie is voor alle partijen geheel vrijblijvend.
5. Door marktpartijen verstrekte informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
6. Het ontleen van rechten uit de informatie die in de marktconsultatie is verstrekt is niet mogelijk.
7. Het honoreren van claims van gesproken marktpartijen over het gebruik van informatie of vertrouwelijkheid is niet mogelijk.
8. Het verstrekken van een vergoeding is niet aan de orde.

2.2. Verslaglegging

1. Van de beantwoording van de vragen en de daarop gevoerde gesprekken in het kader van deze marktconsultatie wordt een kort, samenvattend en geanonimiseerd verslag gemaakt.
2. In het verslag worden het doel van de marktconsultatie en de gestelde vragen of besproken thema's vermeld.
3. Openbaarmaking van een geanonimiseerd verslag kan onderdeel vormen van de aanbestedingsprocedure om daarmee aan te tonen dat het gelijkheidsbeginsel niet is geschonden.

2.3. Planning

De marktconsultatie vindt plaats in twee fasen. In de eerste fase wordt marktpartijen gevraagd een aantal vragen te beantwoorden aangaande de markt. In de tweede fase kunnen marktpartijen in de gelegenheid gesteld worden in een gesprek toelichting te geven op hun beantwoording. Indien het aantal marktpartijen welke reageert op deze marktconsultatie het aantal van vijf overstijgt behoudt Fontys zich het recht voor een selectie te maken uit de respondenten. Fontys tracht hierin zoveel mogelijk een spreiding te realiseren binnen de diversiteit van marktpartijen naar aard en omvang van het bedrijf en voorgestelde oplossingsrichtingen.

De planning* ziet er als volgt uit:

	Datum	Tijd (C.E.T.)
Publicatiedatum Marktconsultatiedocument	25 januari 2019	
Uiterlijke termijn vragen stellen (eerder mag) door markt	8 februari 2019	12:00 uur
Uiterlijke termijn beantwoording van vragen door Fontys	15 februari 2019	17:00 uur
Uiterlijke termijn inleveren beantwoording marktconsultatie	22 februari 2019	12:00 uur
Uitnodiging voor marktconsultatiegesprek **	uiterlijk 1 maart 2019	
Marktconsultatiegesprekken **	8 maart 2019	

* Deze planning is onder voorbehoud, en k n eventueel aangepast worden.

** Indien van toepassing.

2.4. Communicatie

Communicatie over deze marktconsultatie vindt plaats via TenderNed (www.tenderned.nl).

Via deze site kunnen ge interesseerden hun eventuele vragen over dit document en de marktconsultatie stellen (dashboard aanbesteding/marktconsultatie, onderdeel 'berichten')  n hun antwoorden op de vragenlijst (bijlage 1) uploaden. Hiervoor is een account nodig.

Alleen voor ge interesseerden die geen account hebben op TenderNed is er de mogelijkheid om te communiceren via inkoop@fontys.nl. Wel is het raadzaam een account aan te maken, aangezien aanbestedende diensten verplicht zijn digitaal aan te besteden en het aanmaken van een account enige tijd in beslag kan nemen vanwege het aanvragen van E-herkenning. Een dergelijk account is dus sowieso noodzakelijk bij een eventueel op de marktconsultatie volgende aanbesteding.

Mocht er zich een storing voordoen op TenderNed, dan kan dit via inkoop@fontys.nl kenbaar gemaakt worden.

3. Relatiebeheer en CRM-oplossingen

3.1. Relatiebeheer bij Fontys Hogescholen

Verbinden en verbreden van onze relaties (met het werkveld) is een belangrijke ambitie van Fontys. Relatiebeheergegevens spelen daarbij een cruciale rol. Fontys stelt zich kwalitatief ten doel om relatiebeheer Fontysbreed professioneel, effectief en efficiënt te faciliteren zodat samenwerkingsverbanden worden ondersteund, kwaliteit van onderwijs en verbinding met het werkveld worden versterkt en geconsolideerde relatiegegevens Fontysbreed kunnen worden aangeboden. Gerelateerde processen worden zodanig gefaciliteerd met relevante relatiebeheergegevens zodat deze professioneel en efficiënter verlopen en onderlinge samenwerking mogelijk wordt gemaakt.

Het kwantitatieve doel is dat de instroom van de zakelijke dienstverlening, studenten en samenwerkingsverbanden behouden c.q. vergroot worden.

3.2. Huidige situatie

Ter ondersteuning van relatiebeheer heeft Fontys een CRM-oplossing bestaande uit een CRM-pakket in combinatie met de website en aanvullende losse specifieke componenten. Het CRM-pakket bevat gegevens van onze potentials, alumni, cursisten, studenten, medewerkers, internationale agenten, werkveldrelaties (bedrijven) en toeleverend onderwijs (ROC, lagere en middelbare scholen).

De volgende functionaliteiten zijn hiermee voorzien:

- basis relatiebeheer (incl. geautomatiseerde ont dubbelfunctionaliteit);
- eventmanagement;
- basale workflowmanagement;
- diverse koppelingen met bronsystemen zoals studenten-, medewerkersadministratie en Fontys website.

Fontys is zich aan het beraden over de toekomst van het CRM-pakket en/of een uitbreiding van de huidige functionaliteiten. Om deze afweging te kunnen maken wil Fontys een gedegen beeld hebben van de ontwikkelingen in de markt.

3.3. Visie over relatiebeheer

Voor Fontys Hogescholen is het individu het belangrijkste. Onze taak is het om volwaardige burgers op te leiden, die (samen) in staat zijn om een waardevolle bijdrage te leveren aan de maatschappij. Dit begint bij de werving van nieuwe studenten, waarbij wij willen dat ze uitstekend geholpen worden bij het maken van hun definitieve studiekeuze. Dat ze goed geïnformeerd worden, op zo'n manier, dat zij vertrouwen krijgen in de werking van onze hogeschool. We werken met veel studenten (ruim 40.000), en nog meer potentiële studenten (jaarlijks ruim 100.000). Tevens werken we ook samen met veel zakelijke relaties en zijn er wellicht nog meer mogelijke zakelijke connecties. Fontys wil zichzelf meer positioneren als kennispartner in de regio, zowel voor ontwikkeling van het onderwijsaanbod als onderzoek en daarmee bijdragen aan de continuïteit en innovatiekracht van bedrijven en instellingen in de regio en daarbuiten. Ondanks deze enorme aantallen willen we vooral aandacht hebben voor het individu. Persoonlijk én kwalitatief, dat is waar wij voor gaan. Met daarbij een focus op het continue verbeteren om zo samen beter en beter te worden.

In bijlage A staat een beschrijving van onze doelgroepen.

3.4. De gewenste CRM-oplossing

Bovenstaande visie heeft gevolgen voor de huidige systemen die ons helpen dit werk te doen. We zijn op zoek naar systemen en softwarepartners, die ons ondersteunen om het veelal routinematige werk te vereenvoudigen en te automatiseren. Niet dagelijks handmatig drukken op steeds dezelfde buttons, maar efficiënte automatisering van deze (soms complexe) processen, zodat wij ons kunnen richten op een hogere kwaliteit in het dagelijkse contact met onze potentials, onze studenten, onze medewerkers en onze zakelijke partners. Om deze hogere kwaliteit te bereiken willen we voorzieningen die ons in staat stellen om aan de hoge moderne klantverwachtingen te voldoen en waarmee het mogelijk is om snel in te spelen op veranderingen. Geen weken zelf programmeren, maar werken met (standaard) software van innovatieve partners welke in staat zijn snel in te spelen op de veranderende behoefte.

Door Fontysbreed (alle instituten en diensten) gebruik te maken van één generieke CRM-voorziening(en) wordt het gefragmenteerde applicatielandschap met relatiegegevens sterk verminderd. Dit zal leiden tot een grotere tevredenheid van studenten, medewerkers en werkveld, evenals een kostenbesparing door het efficiënter werken en minder beheerlast.

3.5. Uitgangspunten architectuur, beveiliging en sourcing

Architectuur

Fontys streeft naar een flexibele en open architectuur, waarbij functionaliteiten in componenten in de applicatie zijn opgenomen, waarbij de componenten:

- Naar wens kunnen worden uitgezet ten faveure van andere componenten die Fontys al heeft of mogelijk gaat aanschaffen om een 'Best of Breed' oplossing te kunnen realiseren.
- Afzonderlijk als services kunnen worden aangesproken.

Privacy-by-Design & Security-by-Default

Uitgangspunten ten aanzien van Privacy en Security requirements worden verwoord in bijlage B.

Sourcing

Binnen Fontys is er een Sourcingstrategie opgesteld met als uitgangspunt om - daar waar er sprake is van een volwassenmarkt en oplossingen welke voldoen aan de vastgestelde kaders vanuit architectuur, informatiebeveiliging, inkoop, etc. te gaan voor standaard (cloud) oplossingen uit de markt, waarmee de ambities van Fontys kunnen worden gerealiseerd.

3.6. Doel van de marktconsultatie

Fontys is zich aan het beraden over de toekomst van het CRM-pakket en/of een uitbreiding van de huidige functionaliteiten. Om deze afweging zuiver te kunnen maken wil Fontys een gedegen beeld hebben van de ontwikkelingen in de markt. Het doel van deze marktconsultatie is om een beeld te krijgen van de huidige markt op het gebied van relatiebeheer en CRM-oplossingen en hun integratie mogelijkheden die geschikt zijn binnen het Hoger Onderwijs. Op deze manier wordt informatie verzameld om onze visie aan te scherpen én de vervolgstappen voor Fontys te bepalen. .

4. Vragen marktconsultatie

4.1. Functioneel

1. Wat zijn de functionaliteiten van de huidige standaard volwassen marktoplossingen?
2. Welke oplossing of combinatie van oplossingen acht u geschikt voor het invullen van de doelstellingen van Fontys, rekening houdend met de uitgangspunten (t.a.v. architectuur, informatiebeveiliging en sourcing) van Fontys zoals beschreven in hoofdstuk 3?
 - a. Welke basisfunctionaliteiten zijn standaard beschikbaar binnen CRM-oplossingen?
 - b. Welke aanvullende functionaliteiten zijn beschikbaar binnen CRM-oplossingen?
 - c. Welke functionaliteiten zijn niet beschikbaar binnen CRM-oplossingen en zou Fontys op een andere manier in moeten vullen?
3. Welke functionaliteiten ziet u met name binnen het Hoger Onderwijs terug komen?
4. In hoeverre sluiten de visie en de scope (zoals geformuleerd in hoofdstuk 3) aan bij de beschikbare oplossingen in de markt?
5. Welke oplossingen ziet u in de markt om datakwaliteit van de gegevens te borgen (personen hebben vaak meerdere rollen en persoonsgegevens)?
6. Fontys hecht veel waarde aan de digitale weerbaarheid (Privacy-by-Design & Security-by-Default), hiertoe zijn in bijlage B Security requirements opgenomen zoals Fontys deze wil gaan hanteren. In hoeverre kan de markt hieraan voldoen?

4.2. Flexibiliteit

7. Welke mogelijkheden biedt de markt om functionaliteiten uit en aan te zetten voor Fontys als geheel, voor organisatieonderdelen en per gebruiker (waaronder dashboards/rapportages)?
8. In hoeverre is het mogelijk om te borgen dat informatie enerzijds Fontysbreed beschikbaar is maar anderzijds niet alle informatie voor iedereen beschikbaar, uitbreidbaar en bewerkbaar mag zijn.

4.3. Ontwikkelingen in de markt

9. Welke (innovatieve) ontwikkelingen ziet u in de markt op het gebied van CRM oplossingen?
10. Welke mogelijkheden biedt de markt ten aanzien van nieuwe technologie (zoals robotisering, algoritmes, chatbots, etc.)?
11. Welke mogelijkheden zijn er om producten door te ontwikkelen met een gebruikersgroep?
12. In hoeverre is er pro-actief beleid ten aanzien van gebruikersvriendelijkheid?
13. Fontys geeft voorkeur aan standaard cloud oplossingen, hoe kijkt u hier tegenaan en waar dienen we rekening mee te houden? Is er in de markt veelal sprake van maatwerk?
14. Hoe worden de componenten/toepassingen in de onderwijs architectuur gepositioneerd en hoe is de relatie tot andere componenten/toepassingen/processen (zoals beschreven in hoofdstuk 3)?
15. Welke vormen van support zijn er vanuit de markt gangbaar?
16. Welke activiteiten zijn gangbaar in de klant-leverancier-relatie (partnerschap)?

4.4. Technische invulling

17. Op welke wijze worden CRM-oplossingen tegenwoordig technisch aangeboden?
18. Welke mogelijkheden ziet u in de markt m.b.t. koppelvlakken en standaarden? In eerste instantie tussen Fontys en de leverancier, maar ook integratieplatform en andere oplossingen in het applicatielandschap.
19. Op welke wijze gaan CRM-oplossingen om met performance bij grote hoeveelheden data en grote zoekopdrachten over deze data?

4.5. Prijs en implementatie

20. Waar dient Fontys rekening mee te houden m.b.t. de implementatie. Welke inspanning zal er vanuit Fontys en leverancier worden verwacht en met welke doorlooptijd e.d. dient Fontys rekening te houden?
21. Voor een dergelijke oplossing zijn verschillende prijsmodellen mogelijk. Wat acht u voor deze vorm van dienstverlening een geschikt prijsmodel (Fontys vraagt dus niet naar prijzen maar naar een model) en welke licentiemodellen zijn er?

4.6. Laatste vraag

22. Wat zou u vanuit uw kennis, ervaring en expertise nog willen toevoegen naast hetgeen in bovenstaande al uitgevraagd is?

Bijlage A Relatiebeheer(processen) rondom doelgroepen

Nationale potentials

Potentials zijn voor Fontys alle personen die interesse hebben in een opleiding van Fontys (voltijd, deeltijd, cursus etc). Sommige van hen weten precies wat ze gaan studeren, anderen hebben nog geen enkel idee en/of zijn zelfs helemaal niet bezig met een of andere oriënterende actie. Fontys wil graag in contact zijn met al deze personen om hen te helpen bij dit keuzeprocess. Het doel hierbij is niet om veel studenten te werven, maar om de potentiële student te helpen om de juiste studie voor zichzelf te kiezen. Het gaat erom dat ze leren ontdekken wat hun interesses, sterke kanten en talenten zijn. Fontys organiseert hiervoor vele activiteiten, zoals informatie op websites, via chats, mailingen, meeloopdagen, proefstudeerdagen, open dagen, studiekeuzegesprekken etc etc. Deze activiteiten moeten hoog van kwaliteit zijn, effectief en efficiënt georganiseerd en waar mogelijk geautomatiseerd. Over deze activiteiten willen we feedback ontvangen om snel verbeteringen door te kunnen voeren en/of vervolgactiviteiten te initiëren. Ten slotte output (online) naar managementinformatie om de effectiviteit van deze activiteiten te beoordelen

Internationale potentials

Onze internationale studenten komen uit alle delen van de wereld. Via onze eigen medewerkers, veelal native, maar ook via internationale agenten brengen we onze studies onder de aandacht 'all over the world'. We bezoeken scholen en beurzen in het buitenland, geven webinars, delen onze info via belangrijke websites en komen graag met hen in contact via onze social kanalen en via onze events. Het werven van internationale potentials is een zaak van lange adem, kent ingewikkelde complexe kanten en is daardoor een kostbare zaak.

Op het gebied van relatiebeheer willen we onze internationale potentials zoveel als mogelijk registreren, onze buitenlandse agenten registreren en beoordelen op hun succesvolle bijdrage aan dit proces en willen we graag onze internationale partneruniversiteiten & netwerken registreren om zo te komen tot een waardevolle samenwerking. Bestaande studenten zijn belangrijke ambassadeurs, die met hun eigen verhaal in contact zijn met de internationale potentials.

Studenten

Op verschillende tijdstippen afhankelijk van de fase van student wordt er relevante informatie uitgewisseld met een individuele student. Vanuit diverse afdelingen willen we informatie sturen op een makkelijke manier. Ook willen we de contactmomenten vanuit de centrale diensten alsook van de decentrale opleidingsinstituten inzichtelijk hebben voor alle partijen. Belangrijk hierbij is transparantie (wat wordt er nu verstuurd?), vertrouwen in de techniek (is de boodschap wel verstuurd), maar ook het hebben van een mogelijkheid om communicatie te automatiseren, zodat werkdrukverlaging voor en binnen de business ontstaat. Natuurlijk willen we ook gebruik maken van moderne middelen zoals een studentenapp, het bundelen van informatie zodat het gevoel van spam voorkomen kan worden en het inzichtelijk maken van voortgangsinformatie (denk aan controlelijsten).

Gegevens van studenten komen uit een andere bron, maar worden gebruikt om verbindingen te leggen. Het gaat hierbij om activiteiten, zoals intekenen op stages, deelname aan projecten, werken als voorlichter etc

Medewerkers

Onze medewerkers zijn enorm belangrijk voor Fontys. Zij staan aan de basis van het opleiden van onze studenten en komen dagelijks in contact met de (regionale) omgeving waarin Fontys opereert. De kwaliteit van onze medewerkers draagt bij aan het imago van Fontys en die kwaliteit willen we graag vol trots laten zien. Via onze website en social kanalen willen we in contact zijn met ons werkveld door expertises en kennis te delen. Op persoonlijk vlak (waar staat lector x voor, hoe kan deze lector jouw bedrijf verder helpen), maar ook op het gebied van onze producten en diensten (een interessante lezing van medewerker a, een prachtig samenwerkingsresultaat van medewerker b en c). We willen graag onze medewerkers voor het digitale voetlicht zetten om zo nog beter te worden, maar ook willen we medewerkers respecteren, die dit voor hun werk absoluut niet nodig hebben (privacy). Dit betekent het liefst ook self-service, waarmee we de medewerker eigenaarschap geven om zelf zaken te regelen (uploaden profielfoto's, keuze in de contactmogelijkheden etc).

Voor het gebruik door de medewerkers zelf draait het om gemakkelijke, realtime toegang tot, vriendelijk gepresenteerde, data: wie werkt er bij bedrijf x, wat is onze historie met dit bedrijf, welke Fontys-mensen hebben al contact, welke stagiaires begeleid ik, hoeveel aanmeldingen zijn er voor de komende open dag. Het geheel ontsloten rekening houdend met de informatiebehoefte en moderne security-eisen.

Naast medewerkers in vaste dienst (die beheerd worden in andere bronsystemen) wordt er veel expertise ingevlogen: stagiaires, gastdocenten, zzp-ers, gegevens van deze personen moeten ook in lijsten terug te vinden en beschikbaar zijn voor outbound acties.

Natuurlijk is bij medewerkers het interne relatiebeheer ook van belang. Registratie als contactpersoon, lid van werkgroep, stagebegeleider etc etc

Toeleverend Onderwijs

Onze toeleverende scholen zitten voornamelijk in de regio's van de Fontys-locaties. Met hen gaan we samenwerkingsprojecten aan om het proces rondom het kiezen van een studie te verbeteren, maar om studiesucces te verhogen en doorstroom te versoepelen. Constant maken we gebruik van onze data om in contact te komen met medewerkers, die werken in het toeleverend onderwijs en maken we selecties om de juiste doelgroep te benaderen (vo, mbo, hbo icm tactisch, operationeel, strategisch).

Op verzoek van deze scholen helpen we bij studiekeuze-activiteiten die zij organiseren. Zorgen we dat docenten en studenten voorlichting komen geven en dat deze voorlichters goed voorbereid op pad kunnen, inhoudelijk, maar ook qua logistiek (waar is het, hoe laat etc). Deze docenten en studenten geven online hun beschikbaarheid door en het toeleverend onderwijs kan online de status van de aanvraag zien en om wijzigingen verzoeken.

Alumni

Onze afgestudeerden, trots, maar misschien ook wel even klaar met studeren en school. Hun blik gericht op de toekomst, maar wat blijven wij als Fontys zijnde graag in contact met hen. Actuele gegevens, zodat wij hen na een tijdje kunnen vragen of ze nog in contact willen blijven. Belangrijke informatie op maat kunnen sturen. Vragen of ze deelnemen aan feedback over onze opleidingen, zodat deze hoog van niveau blijven. Uitnodigingen voor interessante netwerkbijeenkomsten. Vragen of ze stageplaatsen ter beschikking hebben, mogelijk een lezing willen geven voor huidige studenten of misschien kunnen wij hen weer helpen om zich verder te professionaliseren.

Opdrachtverleners (stages en afstuderen zakelijke dienstverlening, onderwijsprojecten)

In persoonlijk contact, via onze website en via onze social kanalen komen bedrijven met ons in contact op zoek naar onder andere stagiaires en afstudeerders, kennis of hulp. Ook onze studenten en medewerkers komen zelf met interessante opdrachten (nationaal en internationaal). Nederlandse bedrijven zitten vaak al in onze lead-database, maar krijgen een andere status als ze een daadwerkelijke relatie worden.

Deze partners kunnen via een login hun verzoeken managen, voortgang bewaken. Aan Fontyszijde zijn we in staat om de opdrachten te beoordelen, van extra kenmerken te voorzien om zo de inhoud te ontsluiten voor onze medewerkers en studenten. Studenten kunnen online zoeken in het aanbod, een optie nemen op een opdracht of wellicht definitief intekenen, alles geheel afhankelijk van het proces van de opleiding. Contracten worden digitaal ondertekent, voortgangsdOCUMENTEN worden ingevuld, evaluaties online verstuurd.

Onderzoekspartners

Het is belangrijk om data over onderzoek vast te kunnen leggen: wie is de projectleider; welke contacten zijn er, welke (mogelijke) opdrachten. Gebundeld vanuit diverse teams, maar inzichtelijk voor anderen.

Netwerken en projecten

Fontys is een netwerkorganisatie pur sang. Kennis wordt uitgedragen, gedeeld en ook gemaakt met of opgehaald bij onze relaties. Deze netwerken willen we in kaart hebben, het groeperen van deze netwerken via specifieke kenmerken moet makkelijk te realiseren, te wijzigen en te verwijderen zijn (op kleine, maar vooral ook grote schaal gezien de enorme hoeveelheden), maar ook nodig vanwege het soms vluchtige bestaan van deze netwerken en haar individuele leden.

Leveranciers

Er zijn veel contacten met leveranciers (software, databanken en uitgeverijen etc etc). Tevens inkoop en daarbij communicatie en het managen van contracten. Deze leveranciers zijn wellicht ook een relatie van Fontys op andere gebieden. We willen dit inzichtelijk hebben.

Gebundeld gaat het dus om functionaliteiten, zoals:

- Het stroomlijnen en bewaken van conversaties (vraag, antwoord, maar zeker ook vervolgvragen) van en met personen en dynamische groepen. Ongeacht het communicatiemiddel (mail, app, chat etc), met mogelijkheden tot doorzetten naar andere personen/teams binnen onze hogeschool, afschermen waar nodig van inhoud.
- Eenduidig kunnen opslaan en beheren van unieke personen (geen dubbele personen)
- Snel en eenvoudig kunnen inlezen van data verzameld via beurzen, visitekaartjes etc (met en zonder internet).
- Integreren van universele tabellen (kvk, landentabel, nationaliteit etc)
- Geautomatiseerde response cq vervolginformatie, gebaseerd op verschillende fasen van informatiebehoeften.
- Rekening houdend met AVG-wetgeving.
- Contractmanagement
- Massa-updaten van gegevens
- Managementinformatie, data driven, analytics, realtime dashboards op individueel, team- en instituutsniveau.
- Aanmeldingen, afmelden op events met daaraan gekoppeld de opleidingsinformatie
- Koppelen van informatie verkregen via andere bronnen (webformulieren)
- Ondersteuning van diverse talen in conversaties.
- Digitaal ontsluiten van persoonlijke verhalen (in eigen beheer) van internationale studenten, die al studeren en die onze ambassadeurs zijn geworden.
- Self-service van medewerkers en studenten tbv online presentatie. Managen van eigen beschikbaarheid.
- Vastleggen van diverse soorten (nieuwe) opdrachten

Bijlage B Requirements o.b.v. Security Architectuur Fontys

Fontys verwacht van leveranciers dat zij zich opstellen als een echte partner op het gebied van privacy en security. Dit wil zeggen dat zij het nut en de noodzaak van privacy by design en security by default onderschrijven en dit volledig doorvoeren binnen hun oplossing en hun bedrijfsvoering.

Contractueel

1. Leverancier commit zich aan privacy-by-design en security-by-default en alle daaruit voortvloeiende werkzaamheden om de applicatie en de omgeving waarin deze applicatie draait maximaal en goed te beschermen. Samengevat alleen toegang tot Fontys informatie te verstrekken, op basis van 'least privilege' en via afgesproken methoden.
2. De leverancier ontwikkelt en beheert de oplossing op basis van 'secure software development richtlijnen' van o.a. CIP-overheid.nl, good-practice datacenter richtlijnen en indien van toepassing Cloud Security Allianty (CSA) richtlijnen.
3. De leverancier voert minimaal jaarlijks een risicoanalyse uit en deelt deze resultaten (één-of-twee) met Fontys. Hiermee wordt bedoeld een pentest op de software en op de omgeving door een gespecialiseerd bedrijf in afstemming met/ met toestemming van Fontys Hogescholen. Een onafhankelijke audit op de datacenter omgeving en een overall risicoanalyse volgens een van tevoren vastgesteld jaarschema.
4. De schriftelijke afgesproken Recovery Time Objective (RTO) en Data Point Objective (DPO) moeten ten alle tijden worden gegarandeerd. Dit behelst dat de leverancier verantwoordelijk is om meerdere offline back-ups moet hebben voor integriteitscontrole en malware (ransome) infectie ter grootte van 30 dagen of langer in combinatie met een gefilterde log-file.
5. De bedrijfsvoering van de leverancier is in lijn met Cloud Security Allianty, security, BCP en risk management gerelateerde ISO-certificeringen, PCI-DSS, OWASP. En is bij voorkeur gecertificeerd op één van deze onderwerpen.

Identity & Access Management (IAM)

1. Alle toegang tot Fontys informatie is verboden tenzij op naam geautoriseerd of expliciet door een proceseigenaar geautoriseerd.
2. Iedere toegang tot Fontys informatie, behorende bij of opgeslagen in, de oplossing vindt plaats op basis van een positieve toetsing aan de Fontys autorisatiedatabase.
3. De oplossingseigenaar is accountable (verantwoordelijk) voor de toewijzing van (roll-based)rechten van medewerkers, gekoppeld aan de gekozen toegangsmogelijkheid (BYOD, Fontys laptop, Fontys netwerk & Fontys-laptop).
4. Medewerkers van de leverancier moeten over een persoonlijk Fontys account beschikken en voldoen aan de Fontys password policy dat afgedwongen wordt via de AD/ADFS of ander mechanisme.
5. Minimaal elke 3 maanden moet de geautoriseerde gevalideerd worden door de oplossingseigenaar. De evidence en acties op delta's (onjuistheden, wees accounts) wordt voor auditing doeleinden opgeslagen.
6. Fontys is aan het migreren naar een sterke authenticatie op basis van Microsoft Multifactor Authenticatie (MFA) (Q2 2019). Het is een surplus als bij invoering de oplossing MFA ondersteunt. Ook verwachten we binnen de oplossing een voorziening om: (1) digitaal te ondertekenen en (2) het verstrekken van toegang die vallen onder beheeractiviteiten, op basis van MFA.
7. De laatste login dient zichtbaar te zijn om mogelijk account-misbruik, door de legitieme gebruiker, te kunnen detecteren.

Data Loss Prevention (DLP)

1. Aantoonbaar voldoen aan de AVG/ GDPR en opslag in EER.
2. Persoonsgegevens worden éénmalig versleuteld opgeslagen (geanonimiseerd / encrypted) gekoppeld aan gepersonaliseerde rechten (roll-based). Indien nodig wordt met behulp van privacy enhanced technology (PET) gerefereerd naar unieke persoonsgegevens.
3. Toon aan dat DLP-eis 2 van toepassing is op de BCP en een restore mogelijk is.

4. Data 'in transit' moet adequaat end-to-end beveiligd zijn volgens de laatste stand van de techniek (alleen TLS versie 1.2 of hoger of vergelijkbaar). *Noot: Fontys is een technische standaard aan het door ontwikkelen. Bij twijfel graag afstemming.*
5. Informatie uitwisseling tussen de oplossing en andere systemen moet via de Fontys integratielaag conform IAM-richtlijnen. Functioneel beheer is verantwoordelijk voor het maken en beheren van rapportages welke alleen in de oplossing-web portal beschikbaar mogen worden gesteld. Excel file downloads zijn verboden.
6. De oplossing beschermt brondata / bestanden / documenten tegen ongeautoriseerde opslag op niet-Fontys-apparatuur zoals BYOD, Mobile.
Opslag in een goed gekeurd Fontys apparaat, voorzien van een Mobile Device Management (MDM), is toegestaan voor de duur van de gebruikerssessie met een instelbaar maximum van bijvoorbeeld één dag.
7. De oplossing ondersteunt gedifferentieerde bewaartermijnen voor verschillende typen data conform wetgeving.
8. De oplossing ondersteunt ketentesten en alle andere noodzakelijke testen op basis van testdata zonder dat hierbij gebruik gemaakt wordt van persoonsgegevens of productiedata. Dit geldt voor de gehele OTAP-omgeving(en).
De oplossing ondersteunt dataclassificatie op drie niveaus gerelateerd aan het autorisatiemodel. Fontys hanteert momenteel twee niveaus, te hoog(kroonjuweel) en laag.

Security & Monitoring (SM)

1. De pentest uitkomst moet voldoende garanties bieden voor het veilig kunnen gebruiken van de oplossing. Dit betekent dat de pentest uitkomst vóór in gebruik name voldoende moet zijn. Dit ter beoordeling van Fontys.
2. Kritische bevindingen moeten binnen 3 maanden oplost zijn en via een her-test gevalideerd. Vanaf dat moment loopt de jaarlijkse pentestcyclus weer.
3. Fontys loginformatie moet uniek identificeerbaar centraal worden verzameld conform de opgegeven eisen en bewaard voor een periode van 14 maanden (retentietijd venster). De log bevat alle activiteiten van beheerders en gebruikers waaronder Inloggen, transacties, mutaties en uitloggen.
Fontys verwacht op termijn (ca. +2 jaar) de loginformatie als input te gebruiken voor een SOC/SIEM-toepassing. Dit moet tegen minimale kosten realiseerbaar zijn op basis van een veilige internet verbinding.
4. Jaarlijkse auditing rapportage moet minimaal voldoen aan de ISAE 3402- type 2 conform het inkoopcontract.