

Marktconsultatie Relatiebeheer vragen en antwoorden				
Aanbesteding		Relatiebeheer		
Aanbestedende dienst:		Fontys Hogescholen		
Nr.	Documentnaam	Hoofdstuk-paragraaf	Vraag	Antwoord Aanbestedende Dienst
1	Marktconsultatiedocument	4. Vragen marktconsultatie	Vraag 7: Gaat de vraag over de mogelijkheden van autorisatie per gebruiker, zodat een gebruiker wel of geen gebruik kan maken van bepaalde functionaliteit of gaat het meer op het persoonlijk maken van een dashboard/rapportages specifiek voor een gebruikers of gebruikersrol?	Het betreft inrichtingsmogelijkheden om functionaliteiten uit en aan te zetten voor Fontys als geheel, voor organisatieonderdelen en per gebruiker.
2	Marktconsultatiedocument	4. Vragen marktconsultatie	Vraag 8: Zie vraag 7. Heeft dit ook te maken met autorisatie?	Ja, deze vraag heeft te maken met autorisatie-mogelijkheden.
3	Marktconsultatiedocument	4. Vragen marktconsultatie	Vraag 9: Wordt er gedacht aan innovatieve oplossingen zoals bijvoorbeeld "speech to text" of sentimentanalyse? Of kunt u een bepaalde richting aangeven?	Het betreft innovatie in de breedste zin, waarin Fontys geen specifieke richting wil aangeven, maar juist vanuit de markt gevoed wil worden.
4	Marktconsultatiedocument	4. Vragen marktconsultatie	Vraag 11: Is de gebruikersgroep binnen of buiten de Fontys Hogescholen?	We willen graag zicht hebben hoe marktpartijen gebruik maken van gebruikersgroepen om hun producten door te ontwikkelen. Dit zou een gebruikersgroep kunnen zijn vanuit Fontys, maar ook een samengestelde gebruikersgroep, bijvoorbeeld met vertegenwoordiging van verschillende hogescholen.
5	Marktconsultatiedocument	4. Vragen marktconsultatie	Vraag 17: Bedoeld u met het technisch aanbieden, dat de oplossing in de Cloud aangeboden wordt met een eventuele OTAP-straat?	Het betreft het technisch beschikbaar stellen in de breedste zin, hierbij valt te denken aan SAAS, on premise, etc.
6	Marktconsultatiedocument	1. Fontys Hogescholen/ 3. Relatiebeheer en CRM-oplossingen	1.2: De aanbestedende dienst geeft aan dat ze betekenisvol wil zijn voor de samenleving, en dat beiden onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. 3.1: Hier geeft de aanbestedende dienst aan dat het een kwantitatieve doel is de instroom van de zakelijke dienstverlening, studenten en samenwerkingsverbanden behouden c.q.vergroot worden. Bijlage A: Hier geeft de aanbestedende dienst aan dat er een Self-service functionaliteit dient te zijn voor medewerkers en studenten. Heeft de aanbestedende dienst ook de wens om (op den duur) samenwerking voor stages en/of vacatures met Alumni en bedrijven op te bouwen en te onderhouden via een Self-service portaal?	Ja.
7	Marktconsultatiedocument	1. Fontys Hogescholen	1.2: 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. (a) Kan de aanbestedende dienst aangeven welke CRM-oplossing er momenteel gebruikt wordt en of deze een Cloudoplossing of On Premis betreft? (b): Kan de aanbestedende dienst aangeven of er gebruik gemaakt wordt van Office 365? (c): Kan de aanbestedende dienst aangeven hoeveel gebruikers er zijn van de huidige CRM-oplossing? (d): Kan de aanbestedende dienst iets meer toelichten over de huidige issues die ervaren worden met de huidige CRM-oplossing?	(a) Centraal wordt Sage/CRM, On Premise aangeboden. Tevens wordt bij enkele individuele instituten gebruik gemaakt van PerfectView en SuperOffice. (b) Voor Office365 is een implementatie gaande voor diverse componenten. (c) 270. Gezien de ambities zal dit aantal significant stijgen. (d) Zoals in 3.4 wordt aangegeven wil Fontys Fontysbreed (alle instituten en diensten) gebruik maken van één generieke CRM-voorziening(en) en het gefragmenteerde applicatielandschap met relatiegegevens sterk verminderen. Dit zal leiden tot een grotere tevredenheid van studenten, medewerkers en werkveld, evenals een kostenbesparing door het efficiënter werken en minder beheerlast.
8	Marktconsultatiedocument	3. Relatiebeheer en CRM-oplossingen	3.1: De aanbestedende dienst wil geconsolideerd relatiegegevens Fontysbreed kunnen faciliteren met relevante relatiebeheergegevens. Kan de aanbestedende dienst bovenstaande toelichten; wat zijn relevante relatiebeheergegevens voor Fontys?	Contactgegevens, contactmomenten en dienstverleningsafspraken (bv. contracten) van personeel, potentials, alumni, cursisten, studenten, medewerkers, internationale agenten, werkveldrelaties (bedrijven) en toeleverend onderwijs (ROC, lagere en middelbare scholen), onderzoekinstellingen, samenwerkingsverbanden, subsidieversterkers, ministeries, leveranciers en afnemende organisaties.
9	Marktconsultatiedocument	3. Relatiebeheer en CRM-oplossingen	3.2: De aanbestedende dienst geeft aan dat ze gebruik maken van een CRM-oplossing en aanvullende losse specifieke componenten. (a): Kan de aanbestedende dienst aangeven of dit een Microsoft oplossing is, zo niet of welke? En is het een cloud oplossing of On Premis? (b): Kan de aanbestedende meer informatie geven over de aanvullende losse specifieke componenten en moeten er koppelingen gerealiseerd worden met deze componenten met het nieuwe CRM Systeem? (c): Gezien de gewenste functionaliteiten zal de oplossing Cloud gebaseerd zijn. Kan de aanbestedende partij zich hierin vinden?	(a) Centraal wordt Sage CRM, On Premise aangeboden. Tevens wordt bij enkele individuele instituten gebruik gemaakt van PerfectView en SuperOffice. (b) Hierover wil Fontys gevoed worden door de mogelijkheden in de markt (passend bij de geschetste ambities) (c) 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.
10	Marktconsultatiedocument	3. Relatiebeheer en CRM-oplossingen	3.2: De aanbestedende dienst geeft aan dat met de huidige CRM-oplossing de volgende functionaliteiten voorzien zijn; Basis Relatiebeheer, Eventmanagement, Basale Workflowmanagement en diverse koppelingen met bronsystemen zoals Studenten-, medewerkersadministratie en Fontys website. (a): Kan de aanbestedende dienst aangeven of ze specifieke functionaliteiten buiten de nieuwe CRM-oplossing wilt blijven houden? (b): Is er momenteel een strategie-/visiedocument beschikbaar, die gebruikt kan worden bij de voorbereiding van de marktconsultatie? (c): Kan de aanbestedende dienst aangeven welke basale workflowmanagement in de huidige CRM-oplossing wordt voorzien?	(a) Fontys is zich aan het beraden over de toekomst van het CRM-pakket en/of een uitbreiding van de huidige functionaliteiten. Personeelswerving, studentinschrijving en onderwijsactiviteiten vallen buiten de scope. Voor de toekomstige opzet wil Fontys een gedegen beeld hebben van de ontwikkelingen in de markt. Wat raadt u Fontys aan? (b) FontysFocus 2020 is beschikbaar op de website van Fontys. https://fontys.nl/Over-Fontys/Wie-zijn-wij.htm (c) Eventmanagement, mailings en zakelijke opdrachten
11	Marktconsultatiedocument	3. Relatiebeheer en CRM-oplossingen	3.3: De aanbestedende dienst geeft aan dat het individu het belangrijkste is en dat dit begint bij de werving van nieuwe studenten en dat ze uitstekend geholpen dienen te worden bij het maken van de juiste studiekeuze. (a): Kan de aanbestedende dienst aangeven of er ook interesse is in ondersteuning van het werving proces? (b): Kan de aanbestedende dienst aangeven wat de wensen zijn, of de visie, achter het uitstekend helpen bij het maken van de juiste studiekeuze?	(a) Ja, Fontys wil zich breed laten informeren over de mogelijkheden in de markt. (b) Hiervoor verwijst Fontys graag naar https://fontys.nl/Over-Fontys/Wie-zijn-wij.htm
12	Marktconsultatiedocument	3. Relatiebeheer en CRM-oplossingen	3.3: Daarnaast geeft de aanbestedende dienst aan dat er een focus is op het continu verbeteren om zo samen beter en beter te worden. (a): Kan de aanbestedende dienst aangeven of ze interesse hebben in een servicecontract waarbij o.a. dit support geboden wordt? (b): Kan de aanbestedende dienst aangeven of er interesse is in een training van de (Key) gebruikers?	(a) Fontys verneemt graag welke mogelijkheden er zijn m.b.t. een servicecontract. (b) Fontys verneemt graag wat de mogelijkheden zijn op het gebied van training.
13	Marktconsultatiedocument	Bijlage B Requirements o.b.v. Security Architectuur Fontys	Bijlage B: De aanbestedende dienst geeft aan 1 keer per jaar een risicoanalyse / pentest te willen op de software en omgeving door een gespecialiseerd bedrijf. Ook dient de pentest uitgevoerd te worden voordat de oplossing ingebruik genomen wordt. (a): Kan de aanbestedende dienst aangeven aan welke eisen de oplossing moet voldoen om een voldoende te scoren bij de pentest? (b): Kan de aanbestedende dienst aangeven welk gespecialiseerd bedrijf dit momenteel uitvoert?	(a) Bij de pentest worden geen specifieke normen gehanteerd. Aanbestedende dienst verwacht wel dat oplossingen aan OWASP, ISO2700x, Surf Normenkader Hoger Onderwijs voldoen. (b) Deze vraag acht Fontys voor deze marktconsultatie niet relevant.
14	Marktconsultatiedocument	Bijlage B Requirements o.b.v. Security Architectuur Fontys	Bijlage B: De aanbestedende dienst wil garantie over de afgesproken Recovery Time Objective en Data Point Objective. Heeft de aanbestedende dienst nog specifieke wensen betreft de back ups? Bijvoorbeeld, mag de Back Up bij de leverancier zijn of moet deze bij Fontys zelf opgeslagen worden?	Fontys laat zich graag informeren wat de voor- en nadelen zijn van verschillende vormen van back-ups.
15	Marktconsultatiedocument	Bijlage B Requirements o.b.v. Security Architectuur Fontys	Bijlage B: De aanbestedende dienst wil binnen de oplossing een voorziening om digitaal te ondertekenen. Kan de aanbestedende dienst voorbeelden geven van documenten die digitaal ondertekend dienen te worden?	Het gaat hier om contracten (bv stagecontracten, onderzoeksopdrachten).
16	Marktconsultatiedocument	4. Vragen marktconsultatie	4.4. vraag 17 Op welke wijze worden CRM-oplossingen tegenwoordig technisch aangeboden? Wat wordt er met technisch bedoeld?	Zie antwoord vraag 5.
17	Marktconsultatiedocument	4. Vragen marktconsultatie	4.5 vraag 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? In hoeverre verwacht Fontys hier een exacte antwoord op te krijgen, zonder dat de exacte scope helder is?	Met welke factoren moet Fontys rekening houden en welke stappen en ervaringscijfers horen daarbij?
18	Marktconsultatie	Additionele informatie	Fontys heeft van een collega Hogeschool de vraag gekregen of zij mogen deelnemen aan de marktconsultatie.	Fontys gaat hiermee akkoord.