

## EA2021037 LeerEcoSysteem: Bijlage R – Verslag Marktconsultatie

Voor het project “EA LeerEcoSysteem” heeft een gesloten marktconsultatie plaatsgevonden in de periode van 15 t/m 26 november 2021. In deze fase van het verwervingstraject zijn zeven leveranciers uitgenodigd om in eerste instantie schriftelijk te reageren op vragen vanuit het projectteam. Vervolgens heeft iedere leverancier via MS Teams zijn antwoorden mondeling toegelicht, en heeft een aantal partijen een demonstratie gegeven van zijn producten en/of diensten.

### **Doelstellingen marktconsultatie**

Door middel van deze gesloten marktconsultatie heeft de SVB zich georiënteerd op de mogelijkheden die er in de markt bestaan t.a.v. het verwerven en succesvol implementeren van een LeerEcoSysteem. Op hoofdlijnen had de marktconsultatie de volgende doelstellingen:

1. Het opdoen van kennis en inzichten uit de ervaring van marktpartijen, met betrekking tot mogelijke oplossingen op het gebied van een LeerEcoSysteem in de meest brede context, en het aanbod van marktpartijen die in staat zijn om een totaaloplossing te leveren waarbij de gehele dienstverlening wordt uitbesteed.
2. Het opdoen van kennis en inzichten uit de ervaring van marktpartijen, met betrekking tot migratie van bestaande content en leerdata naar het nieuwe LeerEcoSysteem.
3. Het opdoen van kennis en inzichten uit de ervaring van marktpartijen, met betrekking tot implementatie van een nieuw LeerEcoSysteem de gevolgen voor de interne organisatie.
4. Het opdoen van kennis en inzichten uit de ervaring van marktpartijen, met betrekking tot integratie met de omgeving waaronder HR- en financiële systemen.
5. Het opdoen van kennis en inzichten uit de ervaring van marktpartijen, met betrekking tot voorkomende kostendrijvers, kostenmodellen en contractvormen.
6. Het opdoen van kennis en inzichten uit de ervaring van marktpartijen, met betrekking tot eisen die worden gesteld aan de SVB ten aanzien van het applicatiebeheer.

In dit samenvattende verslag van de marktconsultatie wordt per doelstelling aangegeven wat er is geleerd in de marktconsultatie en hoe deze kennis wordt meegenomen in het vervolgtraject.

### **Doelstelling 1 – Opdoen van algemene kennis van oplossingen en marktpartijen**

Ten aanzien van doelstelling 1 zijn dit de belangrijkste bevindingen uit de marktconsultatie:

#### All-in-one vs. Best-of-breed

Ten aanzien van de diverse meningen in de markt over all-in-one oplossingen (waarbij alle onderdelen zijn ondergebracht in dezelfde applicatie) en best-of-breed oplossingen (waarbij onderdelen bestaan uit verschillende applicaties), heeft de SVB de volgende conclusies getrokken:

- Een all-in-one oplossing lijkt op het eerste oog niet alle door de SVB gestelde eisen in te kunnen vullen. Echter kunnen aan een dergelijk landschap ook nieuwe applicaties gekoppeld worden waardoor de gaten mogelijk opgevuld kunnen worden. Daarmee lijkt een best-of-breed oplossing voor de SVB het meest geschikt.
- Indien er gekozen wordt voor een best-of-breed oplossing moet dit wel een bewezen samengestelde oplossing zijn. Uit de marktconsultatie is gebleken dat het eigenhandig samenstellen van een best-of-breed oplossing een behoorlijke uitdaging is, veel kosten met zich meebrengt en grote integratieproblemen kan opleveren. Ook is gebleken dat onderdelen van een samengestelde oplossing niet zomaar uitgewisseld kunnen worden voor een ander. Het is daarom belangrijk een leverancier te contracteren die ervaring heeft met samengestelde oplossingen en de verschillende onderdelen (indirect) kan leveren en kan integreren. Het is niet raadzaam om deze complexiteit onder

verantwoordelijkheid van de SVB te brengen want dit behoort niet tot haar kerntaken en men moet hierin zo veel mogelijk ontzorgd worden. Vanuit praktisch oogpunt gezien lijkt de markt te bewegen naar een outsourcing aan één leverancier.

- Ongeacht dat meerdere applicaties van verschillende partijen worden aangeboden in een best-of-breed oplossing, heeft het in de praktijk meestal de voorkeur om te werken met een enkelvoudig aanspreekpunt (SPOC).

#### Learning Record Store (LRS)

- Uit de marktconsultatie is duidelijk gebleken dat het van belang is om een duidelijk beeld te hebben bij de doelstellingen die de SVB heeft met betrekking tot het gebruik van data. Een LRS kan weliswaar waardevolle inzichten geven, maar op dit moment zijn visie en verwachtingen hieromtrent nog onvoldoende vastgesteld door de SVB. Marktpartijen en externe deskundigen hebben daarom geadviseerd een LRS optioneel uit te vragen of zelfs geheel buiten scope te laten.

#### Kunnen partijen onze eisen en wensen invullen?

- Een belangrijke vraag van de SVB voorafgaande aan de marktconsultatie was of partijen zich op één perceel zouden kunnen inschrijven of dat deze in kleinere delen moest worden opgesplitst. In de gesloten marktconsultatie is bevestigd dat iedere uitgenodigde partij zich zou kunnen inschrijven voor één perceel, al dan niet in samenwerking met andere partijen.

#### **Doelstelling 2 – Migratie van content en leerdata**

Ten aanzien van doelstelling 2 zijn dit de belangrijkste conclusies uit de marktconsultatie:

##### Inzicht in migratie

- Indien er door de SVB gekozen zou worden voor een migratie uit Moodle naar een andere applicatie, is inzicht in de te migreren content essentieel om hier goede schattingen over te kunnen doen. In dat geval zou inzicht benodigd zijn in:
  - Wat de SVB wenst te migreren (aantallen, type bestanden, etc.).
  - Voorbeelden t.a.v. het gewenste gebruik van gemigreerde content (migratie van losse content is makkelijk, migratie van samengestelde content mogelijk niet).
  - Welke mogelijkheden t.a.v. migratie de huidige oplossing (Moodle) aankan.

##### Moodle behouden of migreren

- De SVB is gewaarschuwd door een externe deskundige dat een migratietraject vanuit Moodle naar een andere elektronische leeromgeving zeer lastig zou verlopen. Dit beeld is bevestigd gedurende de marktconsultatie, daar niet één partij dit heeft kunnen wegnemen. Een optie zou kunnen zijn om het gefaseerd en over een langere termijn te doen. Echter zou dit betekenen dat voor die periode meerdere leveranciers en contracten moeten worden gemanaged, en dit past niet bij de sterke behoefte aan ontzorging en het beleid om activiteiten uit te besteden die niet tot de kerntaken van de SVB behoren. Mede om die reden heeft het de voorkeur om Moodle te behouden en onderdeel te maken van de nieuwe best-of-breed oplossing. Meerdere partijen bieden Moodle standaard aan in hun oplossing en de overige hebben aangegeven een koppeling en integratie met deze applicatie te kunnen realiseren.

#### **Doelstelling 3 – De implementatie van een LeerEcoSysteem**

Ten aanzien van doelstelling 3 zijn dit de belangrijkste conclusies uit de marktconsultatie:

##### Verwachtingen aan de nieuwe leverancier

- Tijdens de marktconsultatie is de SVB door marktpartijen geadviseerd om vooraf goed na te denken over de eisen en wensen die gesteld worden aan een leverancier/partner. Niet alleen gedurende de

implementatie, maar vooral ook daarna. Hoe de SVB de langdurige en optimale samenwerking voor zich ziet, is opgenomen in de requirements van deze aanbesteding.

#### Verantwoordelijkheid SVB versus leverancier

- Tijdens de marktconsultatie is ook gesproken over de verschillende verantwoordelijkheden van de leverancier en de SVB gedurende de implementatie en daarna. De reacties van de marktpartijen waren divers, waarbij de meesten aangaven dat er sprake is van gedeelde verantwoordelijkheid. Een enkele partij ziet de SVB als eindverantwoordelijke partij voor het geheel terwijl een andere partij juist de leverancier ziet als eindverantwoordelijke voor de implementatie. Aangezien er om een SaaS oplossing wordt gevraagd en de gehele dienstverlening wordt uitbesteed, is het aannemelijk dat de (hoofd)leverancier verantwoordelijk moet zijn voor implementatie van de totaaloplossing. Daarbij is de (hoofd)leverancier dus ook verantwoordelijk voor de integratie van applicaties en samenwerking met eventuele andere partijen.

#### Belangrijke factoren en geschatte doorlooptijden

- Belangrijke factoren ten aanzien van de implementatie en geschatte doorlooptijden zijn met name: de organisatiegrootte, de projectgrootte, het migreren van content, wel of niet behouden van Moodle, de beschikbare resources van de SVB en de gewenste projectaanpak.
- De geschatte doorlooptijden van de diverse partijen verschillen sterk. Dit kan variëren van 2 tot 9 maanden. De redenen voor deze verschillen liggen in hiervoor genoemde factoren.
- Belangrijke oorzaken die ertoe kunnen leiden dat de planning kan uitlopen zijn doorgaans het opruimen van bestaand materiaal vóór de migratie.

#### Moodle versus Moodle Workplace

- Een eventuele overstap van de huidige Moodle-omgeving van de SVB naar Moodle Workplace zou kunnen betekenen dat bepaalde plug-ins niet meer werken ná de overstap.
- Moodle Workplace heeft als voornaamste aanvulling de mogelijkheid om met aparte tenants te kunnen werken. Hoewel dit een interessante functionaliteit voor de SVB zou kunnen zijn, is hier niet directe behoefte aan. Workplace wordt tenslotte, maar door een enkele partij aangeboden in Nederland.

### **Doelstelling 4 – Integratie met andere systemen**

Ten aanzien van doelstelling 4 zijn dit de belangrijkste conclusies de marktconsultatie:

#### Inzicht in gewenste koppelingen

- Een juiste inschatting door Deelnemer van de benodigde tijd om de koppelingen te realiseren vereist inzicht in welke koppelingen met welke applicaties er gewenst zijn, wat voor type koppelingen dit zijn en wat de inhoud van deze koppelingen moet zijn. Dergelijke inzichten moeten zo volledig mogelijk beschikbaar worden gesteld in de aanbestedingsstukken.

#### Aansturen van een best-of-breed oplossing

- Een volledig geïntegreerde best-of-breed oplossing brengt met zich mee dat de verschillende deelsystemen vanuit één centrale plek moet worden aangestuurd.

### **Doelstelling 5 – Contractvormen en kostendrijvers**

Ten aanzien van doelstelling 5 zijn dit de belangrijkste conclusies van de marktconsultatie:

#### Meest voorkomende kostendrijvers

- De meest voorkomende kostendrijvers zijn:

- Licentiekosten (afhankelijk van het aantal afgenomen modules en/of gebruikers, in één vast licentietarief of uitgesplitst naar verschillende typen licenties).
- Implementatie- en migratiekosten (bij sommige partijen wordt dit verdisconteerd in de licentiekosten).
- Handelingskosten t.a.v. geboekte leeractiviteiten.

#### Facturatie

- De SVB is geadviseerd om goed na te denken over wanneer de facturatieperiode zou moeten starten. Het is gebruikelijk dat vanaf de start van de implementatie ook de maandelijkse kosten in rekening worden gebracht. Maar er zijn ook mogelijkheden om de implementatie als apart traject te beschouwen en de maandelijkse kosten te factureren bij ingebruikname van de oplossing. De markt is hier over het algemeen flexibel in.
- Het is gebruikelijk in de markt dat leveranciers één grote verzamel factuur opmaken en deze periodiek aan de klant versturen. Deze manier van werken is de SVB gewend en dit zal de gewenste werkwijze blijven, mits voldoende detail in de totaal factuur is opgenomen.

#### Unlimited learning

- Unlimited learning is een principe dat beschikbaar is in de markt. Voorlopige conclusie is dat de SVB hier geen gebruik van zal maken omdat budgetten in de praktijk zelden een probleem zijn voor SVB medewerkers om een noodzakelijke opleiding te kunnen volgen. Het stellen van een dergelijke eis zal waarschijnlijk veel partijen uitsluiten van deelname, omdat er slechts één deelnemer aan de marktconsultatie heeft aangegeven dit aan te kunnen bieden.

#### Bedongen kortingen

- Diverse opleidingsintermediairs (brokers) hebben tijdens de marktconsultatie aangegeven dat het bij hen gebruikelijk is dat de klant profiteert van eventueel door hen bedongen kortingen. Dit gegeven is opgenomen in de requirements.

#### **Doelstelling 6 – Benodigde interne kennis**

Ten aanzien van doelstelling 6 zijn dit de belangrijkste conclusies de uit marktconsultatie:

- Ten aanzien van het goed kunnen beheren van een best-of-breed oplossing door de SVB geven alle genodigde partijen aan dat zij de SVB medewerkers hierin kunnen trainen. Een waardevol advies is dat het goed is om functioneel beheerders direct bij de implementatie mee te nemen in het proces. Op deze manier leren zij direct de mogelijkheden van het systeem kennen.

#### **Aanvullende adviezen**

Gedurende de marktconsultatie zijn ook diverse adviezen gegeven die niet direct gekoppeld kunnen worden aan de vooraf gestelde doelstellingen. Hieronder is puntsgewijs een overzicht opgenomen van deze adviezen, en een deel hiervan is opgenomen in de requirements van deze aanbesteding:

1. Laat in de aanbestedingsstukken terugkomen welke specifieke vormen van content de SVB wil kunnen aanbieden.
2. Gezien de verschillende mogelijkheden om bepaalde termen (zoals sociaal leren en gepersonaliseerd leren) te interpreteren, is het aan te bevelen deze duidelijk te definiëren.
3. Indien gewenst is dat er met Skills Management gewerkt zal worden, is goed inzicht in het SVB Skills Framework benodigd. Vooralsnog valt dit buiten de scope van deze aanbesteding.

4. Stel vast in hoeverre de SVB gebruikt wenst te maken van aanvullende dienstverlening t.a.v. klantcontact. Bijvoorbeeld bij vragen omtrent het persoonlijk opleidingsbudget.
5. Stel vast dat de gegunde partij ook grote aanvragen voor nieuwe opleidingen mag faciliteren en dat dit geen nieuwe aanbesteding zal vereisen.
6. Stel vooraf vast welke processen er minimaal geautomatiseerd moeten worden (bijvoorbeeld een onboardingsproces).

#### **Mogelijk interessante requirements**

Tenslotte zijn er gedurende de marktconsultatie diverse losse functionaliteiten benoemd die mogelijk interessant zouden zijn voor de SVB. Hieronder is puntsgewijs een overzicht opgenomen van deze functionaliteiten, en een deel hiervan is opgenomen in de requirements van deze aanbesteding:

- Functionaliteiten bestaan ten aanzien van certificering en met name ook hercertificering.
- Bij het automatisch toewijzen van leerinterventies van medewerkers op basis van rol/functie, bieden diverse partijen nadrukkelijk aan dat zij functionaliteit aanbieden waarbij systemen ook meebewegen wanneer iemand zou veranderen van rol/functie.
- De oplossing "Proactief Plannen" van een leverancier is een interessante mogelijkheid om kostenbesparing mee te realiseren.
- Elastic search-functionaliteiten zijn mogelijk bij één of meerdere oplossingen.
- Diverse oplossingen bieden de functionaliteit waarbij een manager of leidinggevende een succesvol gevolgde Leeractiviteit van een medewerker kan afvinken.