

Aanbesteding: Survey tooling
Aanbestedende Dienst: Fontys Hogeschool
Referentie: -

Toelichting:
Nog niet beantwoorde vragen gepubliceerd.

Ref.nr. 1 **Onderwerp:**
Bijlage D1 Eisen - 1.16 (3)

Vraag:

Al vervolg op vraag Bijlage D1 Eisen - 1.16 (2): Hoe verhoudt die autorisatie zich tot de itembank, is die wel weer voor iedereen inzichtelijk en toegankelijk?

Antwoord:

Ja, de itembank is voor iedereen inzichtelijk en toegankelijk.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig
(onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr. 2 **Onderwerp:**
Bijlage D1 Eisen - 1.16 (1)

Vraag:

Betreft het hier 1 autorisatieniveau voor iedereen die uitgenodigd wordt?

Antwoord:

Nee, het moet mogelijk zijn om te bepalen per uitgenodigde gebruiker wat hij /zij voor rechten krijgt m.b.t. die specifieke vragenlijst. Bijv. alleen inzien of ook kunnen bewerken.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig
(onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr. 3 **Onderwerp:**
Bijlage D1 Eisen - 11.1

Vraag:

Ons platform logt al veel handelingen van gebruikers, maar nog niet alle handelingen. Onze doelstelling is wel om op termijn alle gebruikershandelingen te loggen. Gaat Fontys ermee akkoord dat we deze eis positief kunnen beantwoorden als dit item aantoonbaar op onze roadmap staat?

Antwoord:

Aanbestedende dienst is akkoord, mits bepaalde handelingen (wijzigen, verwijderen) door gebruikers en alle handelingen door beheerders worden gelogd en het item op de roadmap staat om uiterlijk in 2024 te worden gerealiseerd.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage D1 Eisen - 9.1

Vraag:

U schrijft dat opdrachtnemer gegevensverwerkingsverantwoordelijke is, dit klopt volgens ons niet. Fontys gaat de software zelfstandig gebruiken voor onderzoeken onder haar Betrokkenen, en ook uit de verstrekte VWO blijkt dat leverancier Verwerker zal zijn.

Antwoord:

Dit is correct. In eis 9.1 dient u hier 'Opdrachtgever' te lezen en de begrippen uit de Verwerkersovereenkomst aan te houden. De eis zal daardoor als volgt zijn: " Opdrachtgever is gegevensverwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. "

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage D1 Eisen - 7.1

Vraag:

Wij kunnen een testomgeving ter beschikking stellen die volledig gescheiden

is van de productie-omgeving. Deze testomgeving bevindt zich echter wel op dezelfde (productie)server. Met andere woorden Fontys krijgt dus geen toegang tot een (acceptatie)server waarop wijzelf testen draaien voordat een nieuwe release uitgerold wordt. Volstaat vorenstaande om aan deze eis te voldoen?

Antwoord:

Akkoord, maar met een testomgeving die 100% fysiek gescheiden is van de productieomgeving.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

Beantwoord op: 15 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage D1 Eisen - 5.5

Vraag:

Moeten studenten altijd inloggen in de software met hun Fontys-mailaccount? Als dat niet het geval is, hoe ziet u dan het inloggen via SSO in combinatie met bijv. een Gmail of Hotmail account?

Antwoord:

Ja, studenten en medewerkers van Fontys moeten altijd inloggen met hun Fontys account.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage D1 Eisen - 4.2

Vraag:

Ons platform faciliteert het exporteren van rapportages naar PowerPoint (die vervolgens ook in PDF opgeslagen kunnen worden). Volstaat dit exportformaat om aan deze eis te voldoen? Wij ondersteunen namelijk geen Word-export.

Antwoord:

Dit is akkoord.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
Beantwoord op: 8 sep. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Bijlage D1 Eisen - 1.16 (2)

Vraag:

Al vervolg op vraag Bijlage D1 Eisen - 1.16 (1): Impliceert deze strikte autorisatie dat elke gebruiker slechts inzicht heeft in zijn/haar zelf aangemaakte onderzoeken inclusief de onderzoeken waarvoor hij/zij is uitgenodigd door andere gebruikers? Met andere woorden gebruikers hebben nooit inzicht in en toegang tot onderzoeken die zij zelf niet hebben aangemaakt of waarvoor zij niet zijn uitgenodigd?

Antwoord:

Dat klopt, maar het moet wel mogelijk zijn om meerdere onderzoeken tegelijk open te stellen voor andere gebruikers. Bijv. dat een gebruiker een map, waar meerdere onderzoeken aanwezig zijn, open kan stellen voor n of meerdere gebruikers.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
Beantwoord op: 8 sep. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Bijlage D1 Eisen - 1.16

Vraag:

Wordt deze koppeling aan de vragenlijst altijd gedaan op basis van een Fontys e-mailadres? (zie ook onze vraag bij Bijlage D1 Eisen - 5.5)

Antwoord:

Het zal inderdaad alleen mogelijk zijn om samen te werken met andere gebruikers met een Fontys account.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Bijlage D1 Eisen - 1.15

Vraag:
Wat zijn de gewenste autorisatieniveaus vanuit Fontys?

Antwoord:
"Het moet mogelijk zijn verschillende autorisatieniveau's toe te kennen aan gebruikers.
Opdrachtgever wil verschillende rollen kunnen definieren en per rol verschillende rechten toe kunnen kennen voor het gebruik van functionaliteit en inzicht in verzamelde data. In het antwoord/de antwoorden op het gunningscriterium Kwaliteit kan Inschrijver eventueel kwijt hoe hij dit ziet of aanbiedt."

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig
(onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Bijlage D1 Eisen - 1.14

Vraag:
Als onze omschrijving van de itembank juist is, begrijpen wij dan goed dat verschillende geautoriseerde gebruikers vragen/antwoorden aan de itembank kunnen toevoegen, en vervolgens alleen hun eigen vragen/antwoorden kunnen aanpassen?

Antwoord:
Dat is grotendeels correct. Wel zou het zo moeten zijn dat bepaalde gebruikers met admin-rechten dit wel kunnen aanpassen.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig
(onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bijlage D1 Eisen - 1.14

Vraag:

Wat is uw definitie van een itembank? Is dit een vaste set aan vragen en antwoorden die vanuit een 'bibliotheek' in een onderzoek gebruikt /gekopieerd kunnen worden, zodat bijv. vragen over geslacht, opleiding en inkomen altijd op een uniforme wijze worden uitgevraagd?

Antwoord:

Dit is correct. De gebruikers kunnen zelf vragen en antwoorden aan de itembank toevoegen.

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

Beantwoord op:

8 sep. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:

Vragen aanbestedingsdocumenten

Vraag:

- In paragraaf 7.2.2 van de aanbesteding worden de eisen van beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid gesteld door middel van het aanleveren van referenties. Bij zowel perceel 1 als 2 worden er ook eisen gesteld aan deze referenties op het gebied van aantallen gebruikers. Gaat het hier om gebruikers die vragenlijsten invullen, of gebruikers die met het systeem vragenlijsten kunnen creëren? Indien het laatste geval, zijn de genoemde aantallen een drempel voor nieuwe en opkomende partijen die mogelijk nog niet hetzelfde aantal gebruikers hebben maar wel waardevolle expertise en innovatieve benaderingen kunnen bieden. Voor perceel 2 zijn de organisaties waarin onderzoekers zelf complexe vragenlijsten willen ontwikkelen zeer zelden zo groot dat dit 25 gebruikers of meer betreft. Hetzelfde geldt voor perceel 1, waarbij er zelden organisaties zijn die 500 betrokkenen in staat willen stellen om vragenlijsten te kunnen maken (misschien hebben we het hier zelfs nog alleen over hogescholen en universiteiten die deze aantallen kunnen halen). Is het mogelijk om alternatieve vormen van bewijs van capaciteit te overwegen, zoals technische prestaties, innovatieve oplossingen en toekomstgerichte groeiplannen, als aanvulling op de referentie-eis? Hoe zouden we kunnen zorgen voor een evenwicht tussen het meten van technische capaciteit en het aanmoedigen van deelname van diverse partijen, inclusief diegenen met minder ervaring maar met potentieel om te groeien?

- Eis 3.3 is technisch mogelijk, echter als er geen toestemming is om namens een bepaald domein te mailen verhoogt dit de kans dat berichten als spam worden gezien aanzienlijk. Daarom stellen wij voor deze eis te verzwakken tot De oplossing ondersteunt het instellen van afzendernaam en bevoegde e-mailadres bij het versturen van uitnodigingen en reminders

- Eis 10.2 met onafhankelijk audit, voldoet een ISO27001 audit aan deze wens?

Antwoord:

- het gaat om respondenten (niet om gebruikers tegelijk). de competentie blijft gelijk.

- Dit is niet akkoord. Aanbestedende dienst wil voorafgaand aan een eventuele aanpassing vraagsteller het volgende voorleggen: Hoe gaat dit er in de praktijk uit zien? Heeft Fontys ruime opties om 'bevoegde' Fontys afzenders op te geven en gaat dit op een makkelijke en praktische manier of kleven hier bepaalde restricties aan dat slechts een handvol 'vaste' Fontys mensen die mogelijkheid hebben om het afzender emailadres in te stellen. Of is de oplossing dat je weliswaar allerlei (vaste tekst) namen kunt meegeven, maar alles slechts onder n Fontys verzendadres? Kortom, wat krijg je, en wat krijg je niet?

- Een ISO27001 audit voldoet niet aan de eis. ISO27001 en ISAE3402 kunnen elkaar niet vervangen ondanks de diverse overeenkomsten. De ISO27001 betreft de certificering voor de scope van de opdracht. De ISAE3402 certificeert op het systeem. Dit is een uitgebreide beschrijving van de dienst of service van de organisatie en gaat dieper dan de ISO 27001 scope beschrijving.

Percelen:	P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten. P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit
Beantwoord op:	12 sep. 2023
Label:	Inhoud

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

1. De voortaal van de aanbieder is Engels, het heeft ook de voorkeur om de uitvraag van Fontys in het Engels te beantwoorden, is dit akkoord?
2. Tijdens de implementatie zal aanbieder samen werken met een niet Nederlandse subcontractor. Aanbieder heeft processen om de kwaliteit te waarborgen en te zorgen voor een soepele implementatie. Is het voor Fontys akkoord om tijdens de implementatie (deels) in het Engels te werken? Na de implementatie fase is het support uiteraard in het Nederlands beschikbaar.

Antwoord:

"1. Dit is niet akkoord. Zie ook paragraaf 5.1.5. in het

aanbestedingsdocument.

2. Dit is akkoord maar niet wenselijk. Een niet Nederlandse subcontractor dient in ieder geval (ook) te (kunnen) voldoen aan de wet- en regelgeving zoals gesteld voor de EER. Tijdens de implementatie (deels) in het Engels werken is niet wenselijk voor Opdrachtgever, omdat er met mensen geschakeld moet worden van wie onzeker / onwaarschijnlijk is dat zij de Engelse taal voldoende te beheersen."

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Uitvoering

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Document: Aanbestedingsdocument Openbare Europese Aanbesteding Survey Tooling

Vraag:

1. Pagina 10: Welke huidige (survey) applicaties worden binnen Fontys Gebruikt? Is er de wens om (gedeeltelijke) data van deze platformen te migreren? Indien ja, is het mogelijk om een beeld van het type data en de omvang te geven?
2. Pagina 11: Student Start Thermometer - Kan Fontys een voorbeeld rapportage hiervan aanleveren om de haalbaarheid te bepalen?
3. Pagina 12: Duur van de overeenkomst. De leverancier houdt hetzelfde commitment als Fontys aan. Hierbij committeert de aanbieder zich aan het initiele termijn van 4 jaar en heeft de aanbieder, net als Fontys het recht de overeenkomst op te zeggen uiterlijk 3 maanden voor het aflopen van elk contract termijn. Is het akkoord om deze nuances tijdens de eventuele contract besprekingen uit te werken?
4. Pagina 29: We zien een sterke focus op de prijs van de survey tooling. Als opdrachtgever is het van cruciaal belang om de nadruk te leggen op functionaliteit bij het beoordelen van tenders, in plaats van voornamelijk te kijken naar de prijs. Het vermogen van een product of dienst om aan specifieke behoeften te voldoen en gestelde doelstellingen te bereiken, is essentieel voor het succesvol afronden van een project. Door een groter gewicht toe te kennen aan functionaliteit, wordt de kans op inferieure producten of diensten, mislukte projecten en hogere kosten op de lange termijn verkleind. Bovendien stimuleert een focus op functionaliteit innovatie en creativiteit, wat resulteert in betere oplossingen. We raden Fontys daarom aan om de verdeling van de beslissingscriteria te heroverwegen.
5. Pagina 32: Implementatie process - om tot een goed implementatieproces te komen, hebben we een breder beeld nodig van de huidige tools van

Fontys, de tools waarmee een connectie gemaakt dient te worden, welke data gemigreerd word en welke interne resources Fontys beschikbaar heeft. Is het mogelijk om hier inzicht in te geven?

Antwoord:

1. Momenteel wordt er vooral op grotere schaal Easion van de leverancier Parantion gebruikt. De wens is er om (gedeeltelijk) data te migreren vanuit dit platform. Daarnaast wordt er nog gebruik gemaakt van gratis survey tools, maar deze zullen niet in de scope zitten voor data migratie. Er zullen ongeveer 600 vragenlijsten overgezet moeten worden. Van de vragenlijsten hebben we de volgende bestanden: data, keuzevelden (=antwoordopties), items (=vragen en berekeningen) en XML bestand mbt vragen en opmaak.

2. Een voorbeeld is opgenomen als bijlage. Afhankelijk van de antwoorden die de respondent heeft ingevuld krijgt hij dus meer of minder gevulde thermometers en een daarbij passende terugkoppeling in tekst. Dit is gebaseerd op de rekensleutels.

De terugkoppeling van de student is niet afhankelijk van hoe zich dat verhoudt tot de rest van de respondenten; het gaat om van tevoren vastgestelde cutoff-scores per onderwerp (bijv. bij sociale integratie een gemiddelde score hoger/gelijk aan of lager dan 3.25).

3. Het is niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in de overeenkomst na de aanbestedingsfase (wijzigingen in de overeenkomst kunnen enkel worden gedaan wanneer deze middels de Nota van Inlichtingen zijn gehonoreerd).

4. De verhouding van de gunningscriteria wordt niet aangepast. De verhouding geeft aan dat het kwalitatieve gunningscriterium zwaarder weegt dan de prijs. Daarbij wordt door middel van het voldoen aan de overige eisen uit de aanbesteding (vallend onder de overeenkomst) geborgd dat het gevraagde wordt uitgevoerd.

5. Deze tools en koppelingen staan beschreven in het PSA document. De interne resources worden momenteel ingeschat op basis van de beschreven benodigde koppelingen. Na gunning zal Fontys de implementatie op een goede manier afstemmen met de gekozen leverancier(s).

Percelen:	P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten. P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit
Beantwoord op:	13 sep. 2023
Label:	Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Document: Bijlage 4 PSA Surveytool v1.0 7-7-2023

Vraag:

1. Pagina 5&6 - binnen de scope staan zijn medewerkersvragenlijsten niet benoemd (medewerkers tevredenheid, onboarding & exit feedback, 360 assessments e.d.). Gezien Fontys zoekende is naar een tool welke toekomstbestendig is, zouden degelijke funtioniteiten nodig zijn. Kun je toelichten waarom deze vragenlijsten niet in de scope zijn opgenomen? Ziet Fontys de optie om deze alsnog toe te voegen?
2. Pagina 5&6 - naast de benoemde cases zien we dat feedback op de interne support afdelingen (IT, HR e.d.) van groot belang is om de organisatie complexiteit te verminderen. Denk hierbij aan automatische feedback obv. Service now (of een andere service tool), waarbij Fontys de inzichten krijgt om gebruikers meer naar self-service te sturen en problemen sneller op te lossen. Kun je toelichten waarom deze vragenlijsten niet in de scope zijn opgenomen? Ziet Fontys de optie om deze alsnog toe te voegen?
3. Kan Fontys delen met welke systemen een koppeling nodig is (LMS, CRM, Fontys Research Drive)? Dit geeft vendor de mogelijkheid om de mate van integratie te bepalen.
4. Pagina 10 - deelnemer werving. Veel van de instellingen waar we mee werken zoeken panels voor verscheidene doeleinden. We zien dat zij mbt. aangeboden Panel Service veel waarde zien door het snel en betrouwbaar uit kunnen voeren van onderzoek.

Antwoord:

- '1. Deze optie wordt niet toegevoegd. De genoemde onderzoeken dienen als voorbeeld wat uitgezet kan worden door Fontys.
2. Zie 1.
3. Fontys biedt via de Fontys Integratie laag 1 API met bijna alle data uit de getoonde systemen aan, waardoor het niet nodig is om de surveytooling te koppelen met alle getoonde applicaties. Uitzonderingen zijn Authenticatie Fontys (SURF conext) en de koppeling met LMS d.m.v. LTI.
- De API van de Fontys Integratie laag is als volgt opgebouwd:
- werkt met Odata
 - is beveiligd met auth 2.0
 - Er zijn voor elke entiteit 2 endpoints: 1 voor het ophalen van meerdere items incl. opties voor filteren en 1 voor ophalen van 1 item.
 - Van elk item wordt bijgehouden wat de laatste wijzigingsdatum is geweest. Hierdoor is het ophalen van alle gewijzigde items sinds moment X eenvoudig uit te voeren.
- Als het niet mogelijk is om met deze API te communiceren, dan kan de Fontys Integratie laag een koppeling maken met het aan te bieden systeem. Er dient dan rekening te worden gehouden met de volgende voorwaarden:
- De communicatie verloopt via een Rest API
 - Noodzakelijk is dat de API een terugkoppeling geeft over of de data goed is ontvangen en correct is verwerkt. Deze terugkoppeling moet eenvoudig door de Fontys Integratie laag te interpreteren zijn. Dus bijv. response op het request is wel OK, resultaat in te zien via website of in de applicatie is niet OK.

- Het moet duidelijk zijn voor de Integratie laag als er een calamiteit ontstaat/ is in de API of in de route naar de API waardoor de data niet meer aankomt of verwerkt wordt in de survey tool waardoor ons platform deze data dus opnieuw moet aanbieden. Dit om te voorkomen dat ons platform aangeeft item X is wel gestuurd naar de survey tool, maar de survey tool deze niet heeft.
 - De API moet een rest API zijn en veilig zijn om te gebruiken. Veilig betekent dat we zeker moeten weten dat de data aangeleverd via de API ook afkomstig is van de Fontys Integratie laag en niet van iemand anders.
 - De max belasting/load van API moet bekend zijn qua max aantal per minuut maar ook qua max aantal gelijktijdige requests.
 - TLS versie 1.3.
4. Panel service maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 9 okt. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Document:Bijlage D Programma van eisen en wensen v1.0 7-7-2023bev

Vraag:

1. 3.2 Surveys kunnen worden uitgezet onder respondenten wereldwijd - Vendors oplossing is niet beschikbaar in VS&UN embargo landen om te voldoen aan wet & regelgeving.

1.1 Cloud Service is not accessible from any of those regions, nor should customers be using the Cloud Service to collect data from individuals in those regions. Historically, this has never been waived or approved as the risk and paperwork are significant. In rare cases, there could be exceptions where the Vendor could enable this (think for nonprofits, for example.). These types of exceptions would need to be reviewed and approved by Compliance, in conjunction with Vendors general counsel. The business case for this approval would need to be significant.

2. 5.4 U geeft aan op zoek te zijn naar de mogelijkheid om een vragenlijst te kunnen tonen in het LMS (Canvas) d.m.v. een embedcode. Deze wens is van toepassing op Perceel 2 (Survey tooling t.b.v. Onderzoek).

Op basis van de ervaring van Indiener met andere onderwijsinstellingen worden de voordelen van deze integratie pas bereikt als surveys beschouwd kunnen worden als een integraal onderdeel van de (leer)ervaring binnen het LMS. Dit kan bijvoorbeeld door surveys op te nemen als Opdrachten binnen een Canvas-cursus. Een nauwere integratie met het LMS zorgt daarmee voor een significante stijging in het responspercentage. Daarbij kan metadata uit Canvas (bijvoorbeeld over cursussen, studenten & docenten) automatisch

worden meegenomen in de survey response. Al met al zorgt een nauwere integratie met het LMS ervoor dat Fontys niet alleen meer (relevante) data, maar ook kwalitatief betere data kan vergaren. Deze voordelen zijn relevant voor zowel Surveys t.b.v. Onderzoek (Perceel 2), als onderwijsevaluaties (Perceel 1).

Indiener raadt Fontys aan om deze overwegingen mee te nemen in haar Programma van Eisen en de integratie met het LMS (Canvas) toe te passen op beide percelen.

3. 9.4 Vender biedt de oplossing aan voor 15.000 klanten wereldwijd, Vendor kan daarom niet voldoen aan de wens van individuele klanten voor additionele penetratie testen. Vendor stelt echter alle resultaten van de periodieke testen online en kostenloos beschikbaar voor alle klanten.

4. Algemeen - in de vereisten wordt niet gesproken over het support vanuit een door de vendor geleverde helpdesk. We zien dat een helpdesk, welke beschikbaar is voor alle gebruikers, essentieel is om de werkdruk op de interne (IT/support) organisatie van Fontys te verminderen. We raden sterk aan om een support via vendors helpdesk aan de vereisten toe te voegen.

5. Voor onderwijs evaluaties en andere feedback, zien we dat onderwerp en sentiment analyse een grote rol kan spelen om uitgebreidere inzichten te krijgen vanuit open tekst feedback. We raden Fontys aan om dit in de wensen op te nemen.

6. Voor het delen van inzichten bij onderzoeken over studenten, medewerkers en overige stakeholder tevredenheid, merken we dat rol-gebaseerde dashboards van groot belang zijn. Voor een onderwijs evaluatie kunnen resultaten bijvoorbeeld Fontys breed, per instituut, opleiding en zelfs individuele docent worden weergegeven. Dit helpt om de inzichten actiebaar te maken. We raden Fontys aan ook dit aan de vereisten toe te voegen.

7. In de aanvraag verwijst Fontys naar het analyseren van data in derde tools (SPSS, BI ect.). We merken dat direct de mogelijkheid om direct binnen de oplossing analysis (beschrijven, correlaties, regressie analyse, Cluster analyses, Pivot table en analysis dmv R) een grote tijdsbesparing biedt en de kans op eventuele foutieve data (en conclusies) verkleint. We raden aan deze eis toe te voegen aan de lijst.

Antwoord:

1. Het is akkoord dat surveys vanuit Vendor niet beschikbaar zijn in landen die onder het embargo vallen van de VS en de VN.

2. Eis 5.4 geldt voor beide percelen.

3. Akkoord.

4. Het beleid binnen Fontys bepaalt dat de eerste lijns support binnen de Fontys organisatie valt.

5. Dit komt terug in wens 3.5.

6. Dit wordt niet in de vereisten opgenomen.

7. Dit wordt niet in de vereisten opgenomen.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 9 okt. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlage D2 Wensen 1.1

Vraag:

Er wordt in bijlage D2 - wens 1.1. gevraagd in hoeverre het mogelijk is om een item op meerdere invalshoeken te beantwoorden (bv. Inhoud en belang). Wat wordt hier bedoeld met een item en wat is hier dan functioneel gewenst?

Antwoord:

"Met item wordt een vraag bedoeld die wordt gesteld aan de respondent. Met meerdere invalshoeken wordt bedoeld dat er een antwoord gegeven kan worden per invalshoek, dus n antwoord m.b.t. de inhoud en nog een apart antwoord waarmee de respondent kan aangeven wat hij het belang ervan vindt (zoals je in een stemwijzer vaak kunt doen).
Bijvoorbeeld: een student kan aangeven wat hij of zij vindt van verschillende elementen van het onderwijs (het gebouw, de docenten, de leermaterialen), n hoe belangrijk hij of zij die elementen vindt."

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Bijlage D1 Eisen

Vraag:

1.3 Er wordt, bijvoorbeeld in bijlage D1 - eis 1.3, gesproken over "een itembank" en over "items". Dit lijkt naamgeving te zijn vanuit een reeds bestaande survey tool. Welke gewenste functionaliteit wordt er precies bedoeld met dat de survey tool een itembank, met o.a. item moet bevatten? Is het voldoende als leverancier met de survey tool beschikt over deze functionaliteit zonder dat het in de survey tool daadwerkelijk item of itembank genoemd wordt.

1.4 Er wordt in bijlage D1 -eis 1.4 aangegeven dat items meertalig moeten

kunnen worden ingevoerd in de itembank. Wat wordt hier precies mee bedoelt en hoe wijkt deze eis af van bijlage D1 -eis 1.2 "De gehele interface van de vragenlijst kan minimaal in het Nederlands en Engels worden ingesteld".

2.4 Er wordt in bijlage D1 - eis 2.4 gesproken over rekensleutels. Kunnen er meer voorbeelden van rekensleutels worden aangeleverd om helemaal duidelijk te krijgen wat er met het begrip "rekensleutels" bedoeld wordt.

Antwoord:

"1.3. In eis 1.3 staat: ""Er is een itembank aanwezig waarbij de volgende zaken minimaal opgeslagen kunnen worden: items, antwoorden, vragenlijsten, sjablonen. Onder itembank kan een (digitale) bibliotheek worden verstaan waar vragen (items), antwoorden, vragenlijsten en sjablonen worden opgeslagen voor hergebruik."" Er is geen bezwaar tegen een andere benaming.

1.4. Het moet mogelijk zijn om een vraag in meerdere talen in te voeren en op te slaan in de itembank/bibliotheek. Met de gehele interface wordt het menu, de buttons en dergelijke bedoeld.

2.4. Met een rekensleutel wordt in dit geval bedoeld de code die ten grondslag ligt aan een bepaalde terugkoppeling. Bijvoorbeeld: een student vult 4 Likert vragen over zijn gezondheid in. De rekensleutel berekent het gemiddelde van die vier vragen en bepaalt, aan de hand van de uitkomst, wat wordt teruggekoppeld aan de student. Voor een meer technische uitwerking, zie hieronder:

Berekening gemiddelde score van 4 items (SST_...) afgerond op 2 decimalen:

SST_SACQ_20_berekening =
ROUND(MEAN({SST_SACQ_1_SA},{SST_SACQ_51_SA},
{SST_SACQ_56_SA},{SST_SACQ_65_SA}),2)

Bepaling terugkoppeling in persoonlijke uitslagmail o.b.v. bovenstaande berekening:

{SST_SACQ_20_berekening}>3.25?[Positieve terugkoppeling in tekst]:
[Negatieve terugkoppeling in tekst]"

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig
(onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 6 Bijlage C Inschrijfbiljet

Vraag:

Op het inschrijfbiljet dienen de jaarlijkse licentiekosten opgegeven te worden, die afgestemd zijn op de omvang van Fontys studenten en medewerkers. Hoeveel medewerkers/onderzoekers moeten straks per perceel ongeveer toegang tot krijgen tot de survey tool om de vragenlijsten te kunnen beheren/wijzigen. Let op: het gaat hier niet om het aantal personen dat de vragenlijsten gaat invullen maar om het aantal eerstelijns en tweedelijns beheerders die de survey tool per perceel gaan gebruiken.

Antwoord:

Fontys heeft ongeveer 40.000 studenten en 5.000 medewerkers.

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op:

8 sep. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 4 Hoofdstuk 9 Roadmap van de transformatie

Vraag:

In hoofdstuk 9 van bijlage 4 "PSA Surveytool" is een roadmap opgenomen.

- Is deze roadmap ook op een meer gedetailleerd niveau beschikbaar? Kan in ieder geval aangegeven worden welke zaken uit deze roadmap, wanneer (richt data) moeten worden afgerond voor de verschillende percelen in deze aanbesteding?
- Er wordt in deze roadmap gesproken over pilot-instituten. Dit suggereert dat eerst uitrol van de nieuwe survey tool binnen deze pilot-instituten gewenst is. Klopt dit? Welke uiterlijke implementatietermijn zit hieraan vast? Om hoeveel pilot-organisaties gaat dit?

Antwoord:

"- Verdere detaillering van het implementatieplan en alle processen daarbinnen zal in de komende maanden meer vorm krijgen. Momenteel bevindt Fontys zich in het proces om alle processen binnen de implementatiefase in kaart te brengen.

- Er wordt eerst uitgerold bij een (klein) aantal pilot-instituten, om de ervaringen daarvan te kunnen gebruiken om de uitrol bij de overige instituten te verbeteren/versnellen. Voor die pilot-fase is nog geen definitieve datum vastgesteld. Het moet passen in de totale planning. "

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke

functionaliteiten.

P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Bijlage 4 4.3. Integratie-architectuur

Vraag:

In paragraaf 4.3 is een architectuur plaat opgenomen omtrent de benodigde koppelingen voor de survey tool. Hierover de volgende vragen:

1- Zijn alle koppelingen voor zowel perceel 1 als perceel 2 van de aanbesteding nodig? Zo, nee kan deze architectuur plaat dan uitgesplitst aangeleverd worden per perceel.

2- Is er voor ieder van de benodigde koppelingen uit paragraaf 4.3 documentatie aanwezig en kunnen wij toegang krijgen tot deze documentatie?

3- In paragraaf 4.1 van Bijlage 4 wordt aangegeven dat applicaties worden gekoppeld via de Fontys integratie laag (ook die van leveranciers). Hoe verhoudt zich deze integratie laag met de architectuur plaat in paragraaf 4.3? Hoeveel rechtstreekse koppelingen zijn er precies nodig en is hier documentatie over beschikbaar.

4- Is er van alle systemen in deze architectuur plaat een test-omgeving beschikbaar die (geautoriseerde) developers van de leveranciers tijdens de implementatie extern(thuis) kunnen gebruiken?

Antwoord:

1- Fontys biedt via de Fontys Integratie laag 1 API met bijna alle data uit de getoonde systemen aan, waardoor het niet nodig is om de surveytooling te koppelen met alle getoonde applicaties afzonderlijk. Uitzonderingen zijn Authenticatie Fontys (SURF conext) en de koppeling met LMS d.m.v. LTI. (Zie PSA paragraaf 4.3 nr. 2b en 4)

Voor perceel 2 dienen er meer entiteiten uit de API te worden gehaald dan bij perceel 1, omdat bij de laatste alleen de gegevens uit het SIS en personeelssysteem m.b.t. de genquteerden nodig zijn.

2- Zie antwoord op vraag 1 en 3.

3- Fontys biedt via de Fontys Integratie laag 1 API met bijna alle data uit de getoonde systemen aan, waardoor het niet nodig is om de surveytooling te koppelen met alle getoonde applicaties. Uitzonderingen zijn Authenticatie Fontys (SURF conext) en de koppeling met LMS d.m.v. LTI. De API van de Fontys Integratie laag is als volgt opgebouwd:

- werkt met Odata
- is beveiligd met auth 2.0
- Er zijn voor elke entiteit 2 endpoints: 1 voor het ophalen van meerdere items incl. opties voor filteren en 1 voor ophalen van 1 item.
- Van elk item wordt bijgehouden wat de laatste wijzigingsdatum is geweest. Hierdoor is het ophalen van alle gewijzigde items sinds moment X eenvoudig uit te voeren.

Als het niet mogelijk is om met deze API te communiceren, dan kan de Fontys Integratie laag een koppeling maken met het aan te bieden systeem. Er dient dan rekening te worden gehouden met de volgende voorwaarden:

- De communicatie verloopt via een Rest API
- Noodzakelijk is dat de API een terugkoppeling geeft over of de data goed is ontvangen en correct is verwerkt. Deze terugkoppeling moet eenvoudig door de Fontys Integratie laag te interpreteren zijn. Dus bijv. response op het request is wel OK, resultaat in te zien via website of in de applicatie is niet OK.
- Het moet duidelijk zijn voor de Integratie laag als er een calamiteit ontstaat/ is in de API of in de route naar de API waardoor de data niet meer aankomt of verwerkt wordt in de survey tool waardoor ons platform deze data dus opnieuw moet aanbieden. Dit om te voorkomen dat ons platform aangeeft item X is wel gestuurd naar de survey tool, maar de survey tool deze niet heeft.
- De API moet een rest API zijn en veilig zijn om te gebruiken. Veilig betekent dat we zeker moeten weten dat de data aangeleverd via de API ook afkomstig is van de Fontys Integratie laag en niet van iemand anders.
- De max belasting/load van API moet bekend zijn qua max aantal per minuut maar ook qua max aantal gelijktijdige requests.
- TLS versie 1.3.

4- Via de Functioneel beheerder van de Surveytooling kan er bepaalde data in een bronsysteem worden gezet, zodat deze data via Fontys integratie laag ter beschikking wordt gesteld.

Percelen:	P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten. P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit
Beantwoord op:	9 okt. 2023
Label:	Inhoud

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Bijlage 4 - niet werkende externe linken

Vraag:
In bijlage 4 zijn er verschillende url's opgenomen die niet bereikbaar zijn en /of enkel bereikbaar zijn voor personen binnen Fontys. Kunnen wij toegang

krijgen tot alle url's die binnen de aanbesteding genoemd worden.
Voorbeelden van niet werkende url's zijn: <https://fontys.wikixl.nl/index.php/Principes#Principes>
link naar connect.fontys.nl onderaan pagina 15 van de aanbesteding

Antwoord:

Een nieuwe bijlage is toegevoegd aan deze nota.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig
(onderwijsevaluatie etc.) met generieke
functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en
Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 12 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument Survey Tooling v1,0 7-7-2029

Vraag:

8.3.4 . Subcriterium Wens 3: Implementatieproces & Bijlage 4 hoofdstuk 9
Roadmap en transformatie.
De inschrijver wordt gevraagd een implementatieplan te schrijven waarin o.
a. de projectorganisatie wordt beschreven. Hoe zal het projectteam aan
Fontys zijde er precies uitzien. Hoe groot is deze en welke expertises zijn
aanwezig? Wijkt dit af voor de realisatie van perceel 1 en perceel 2? Wordt
aan Fontys zijde een eerste aanspreekpunt/projectleider aangesteld?

Antwoord:

"Hoe het exacte projectteam bij de implementatie eruit gaat zien aan Fontys-
zijde is nog niet duidelijk. Wel zullen er vanuit de verschillende benodigde
afdelingen de juiste expertises aanwezig zijn. Denk aan Architectuur,
Functioneel Beheer, Integratie-team, etc.
Er zal een projectleider vanuit Fontys op de implementatie worden
aangesteld. "

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig
(onderwijsevaluatie etc.) met generieke
functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en
Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument Survey Tooling v1,0 7-7-2029

Vraag:**8.3.4 . Subcriterium Wens 3: Implementatieproces**

In paragraaf 8.3,4 van de aanbesteding geeft Fontys aan dat onder een adequate en tijdige implementatie het volgende wordt verstaan:

"Een implementatieproces dat binnen de uiterste termijnen een compleet voor Fontys ingerichte en gebruiksgereede oplossing oplevert en met voldoende ruimte in de tijd om lopende surveys in bestaande oplossingen over te zetten naar de nieuwe oplossing;"

Om een goede planning te kunnen maken, ontvangen we graag meer informatie over de lopende surveys die moeten worden overgezet en de uiterste termijnen (data) die bij deze omzetting horen.

- Hoeveel lopende surveys moeten er totaal per perceel worden overgezet naar de nieuwe survey tool?
- Is er een lijst/overzicht met surveys aanwezig, die moeten worden overgezet naar de nieuwe survey tool om te zien wat voor soort vragenlijsten het betreft en om hoeveel vragenlijsten het gaat.
- Is het gewenst dat Fontys medewerkers het overzetten van de lopende surveys voor zover als mogelijk zelf overzetten naar de nieuwe tooling of is het gewenst dat de leverancier dit (deels) oppakt?
- Wat zijn de uiterste termijnen voor het overzetten van de lopende surveys naar de nieuwe survey tool? "

Antwoord:

"Volgens de reeds opgestelde planning, zal de nieuwe survey tooling operationeel actief moeten zijn vanaf augustus 2024. Hiermee zouden dus ook alle (lopende) surveys in het nieuwe systeem opgevoerd moeten zijn.

Er is momenteel nog geen zicht op het aantal surveys wat over moet op dat moment. Dit zal in de loop van de komende maanden inzichtelijk gemaakt worden, omdat het implementatieplan in ontwikkeling is als zijnde de inschrijving(en) op/gunning van de aanbesteding.

De Fontys medewerkers zullen zoveel mogelijk ontlast moeten worden bij het overzetten van data/surveys van de huidige systemen naar de nieuwe survey tooling. "

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op:

8 sep. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.**Onderwerp:**

28

Aanbestedingsdocument Survey Tooling v1,0 7-7-2029

Vraag:

8.3.4 . Subcriterium Wens 3: Implementatieproces & Bijlage 4 hoofdstuk 9 Roadmap en transformatie.

De inschrijver wordt gevraagd een implementatieplan te schrijven waarin o. a. de planning, inclusief mijlpalen en opleverdata beschreven is. Gaan wij er terecht vanuit dat dit een plan moet worden voor de implementatiefase die van maandag 29 januari 2024 tot vrijdag 26 juli 2024 loopt?

Antwoord:

Volgens de huidige planning willen we de implementatiefase starten vanaf 29 januari 2024 en zal het systeem gereed voor gebruik moeten zijn uiterlijk 26 juli 2024. (onder voorbehoud van wijzigingen door bijv. uitloop in de aanbestedingsplanning)

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op:

8 sep. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument Survey Tooling v1,0 7-7-2029

Vraag:

8.3.3 Subcriterium Wens 3: Duurzaamheid

In paragraaf 8.3.3 van de aanbesteding wordt aangegeven dat Fontys een wens heeft met betrekking tot duurzaamheid binnen de opdracht, waaronder circulariteit binnen de opdracht valt.

In deze paragraaf wordt inschrijver daarom gevraagd om te beschrijven welke maatregelen zijn getroffen met betrekking tot "Circulariteit binnen de opdracht; gelet op de benutting van herbruikbare informatie of functionaliteit binnen de aangeboden oplossing, zowel tijdens gebruik als bij einde gebruik en overdracht aan opdrachtgever."

Kan worden aangegeven hoe dit toegespitst kan worden op dit project "survey tooling". Met andere woorden welke wensen heeft Fontys met betrekking tot circulariteit binnen de opdracht "survey tooling"?

Antwoord:

Het is de bedoeling dat Inschrijver met het antwoord op de subgunningscriteria laat zien hoe hij omgaat met duurzaamheid (en op dit punt: circulariteit) binnen de uitgevraagde opdracht. Inschrijver kan hier

voor alle informatie betreffende deze aanbesteding gebruiken.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument Survey Tooling v1,0 7-7-2028

Vraag:
8.3.2. Subcriterium Wens 2: Ondersteunende dienstverlening
Hier wordt gevraagd in ieder geval de maatregelen te beschrijven die inschrijver treft, of reeds heeft getroffen, ten aanzien van: "Ontzorging van betrokken medewerkers, waaronder applicatiebeheerder(s) van Fontys, gelet op onder meer beperking van benodigde inzet en input van Fontys medewerkers bij de afhandeling van issues;"

Worden hier issues in de tooling of issues in surveys bedoeld?

Daarop aanvullend vragen wij ons voor beide percelen het volgende af:
Is het gewenst en heeft Fontys voldoende capaciteit om zo veel als mogelijk zelf in de nieuwe survey tool vragenlijsten te gaan aanmaken en gaan wijzigen of wil Fontys ook hierin worden ontzorgd door de leverancier. Zo ja, in welke mate? "

Antwoord:
"Dit gaat om issues die optreden in de werking van de survey tooling.

Studenten en medewerkers binnen Fontys zullen zelf aan de slag gaan met het opstellen/aanmaken van vragenlijsten binnen de survey tooling. "

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument Survey Tooling v1,0 7-7-2026

Vraag:

7.2.2. Eisen beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid

Wij hebben een geschikte referent waar we iets korter dan 24 maanden beheer en support hebben geleverd. De support fase is voor deze referent wel al langer dan 12 maanden geleden gestart. Is het inzetten van deze referent akkoord?

Antwoord:

Dit is niet akkoord. De eis is minimaal 24 maanden.

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op:

8 sep. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument Survey Tooling v1,0 7-7-2025

Vraag:

7.2.2. Eisen beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid

Bij Kerncompetentie 2 staat "Inschrijver toont kerncompetentie 1 aan", moet dit niet zijn "Inschrijver toont kerncompetentie 2 aan"?

Antwoord:

Dat is correct. U dient hier Kerncompetentie 2 te lezen.

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op:

8 sep. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument Survey Tooling v1,0 7-7-2027

Vraag:

7.1.2 pagina 28

In deze paragraaf is het volgende opgenomen: "Inschrijver beschikt over een geldig en relevant ISO27001 certificaat, of gelijkwaardig. Te verstrekken gegevens: Inschrijver overlegt op verzoek daartoe een kopie van een geldig

ISO27001-certificaat".

Wat wordt, door Fontys, gezien als gelijkwaardig aan ISO27001? Wij hebben ons kwaliteitszorg- en borging beleid vastgelegd op basis van de best practices uit ISO 27001 in een document "kwaliteitszorg- en borging". Is het overleggen van dit document in plaats van het ISO27001-certificaat bijvoorbeeld akkoord?

Antwoord:

Als gelijkwaardig wordt gezien NEN7510 (maar niet relevant voor onderwijs) of SOC2 type 2 (Beiden afgegeven door een externe partij). Wanneer Inschrijver aantoonbaar voldoet aan het SURF Juridisch Normenkader (Cloud)services is dat ook aanvaardbaar. Een intern beleidsdocument is niet gelijkwaardig en dus niet akkoord.

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op:

8 sep. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument Survey Tooling v1,0 7-7-2024

Vraag:

3,1,4 Omvang en scope van de opdracht

De opdracht omvat het hosten van een SAAS-oplossing voor survey tool. Om een goede inschatting te kunnen maken van de benodigde resources hierin, is informatie nodig omtrent het maximaal aantal concurrent users, dat de survey tool moet kunnen ondersteunen. Met concurrent users worden mensen die tegelijkertijd surveys aan het invullen zijn bedoeld. In "Bijlage D1 Eisen" wordt beschreven dat de performance van de oplossing bestand moet zijn tegen het uitzetten van een onderzoek onder meer dan 50.000 personen tegelijkertijd. Voor een SaaS-dienst waarin KPI's worden afgesproken, is een onbeperkt aantal niet gebruikelijk. Kan de Fontys een ruim aantal concurrent users noemen die de vragenlijsten moet kunnen ondersteunen, dat opgenomen mag worden in de SaaS-dienst, waarmee ze zeker uitkomt? Zijn pieken in het aantal concurrent users, m.a.w. een piek in het aantal vragenlijsten die ingevuld worden, voor specifieke periodes te voorspellen zodat resources voor deze periode kunnen worden opgeschaald?

Antwoord:

Er is zicht op wanneer periodieke onderzoeken uitgezet worden en wat de gemiddelde respons op deze enquetes zal zijn. Hiermee is dus goed te voorspellen welke resources nodig zijn, om dit aantal respondenten aan te kunnen op het platform. Het is moeilijk te zeggen hoeveel users er

tegelijkertijd bezig zijn met het invullen van een enquete op hetzelfde ogenblik.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument Survey Tooling v1,0 7-7-2024

Vraag:
3,1,4 Omvang en scope van de opdracht
De opdracht omvat het hosten van een SAAS-oplossing voor survey tooling. Om een goede inschatting te kunnen maken voor de eisen m.b.t. hosting is enige beeld van het aantal vragenlijsten dat ingevuld gaan worden nodig. Hoeveel vragenlijsten+respondenten verwacht Fontys dat er ongeveer per jaar worden afgenomen voor beide percelen. Kan Fontys een ruim aantal vragenlijsten noemen, dat opgenomen mag worden in de SaaS dienst, waarmee ze zeker uitkomt?"

Antwoord:
"Het is moeilijk in te schatten hoeveel vragenlijsten + respondenten er jaarlijks afgenomen gaan worden voor beide percelen. Momenteel wordt er gebruik gemaakt van tientallen leveranciers van (gratis) survey tooling. Hiermee is er geen zicht op de aantallen.
De survey tooling die aangeschaft wordt middels deze aanbesteding, zal verplicht worden gesteld om te gebruiken voor het uitzetten van vragenlijsten. Dit betekent dat alle 40.000 studenten en 5.000 medewerkers bij het uitzetten van vragenlijsten gebruik moeten kunnen maken van de aangeschafte survey tool(s)."

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 8 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Aanbestedingsdocument Survey Tooling v1,0 7-7-2024

Vraag:

"3.1.3. Toepassingsgebieden

3.2. Samenvoegen en percelen"

De aanbesteding is opgedeeld in twee percelen. Het is ons nog niet voldoende op detailniveau duidelijk wat nu onder welk perceel valt. Welke toepassingsgebieden vallen bijvoorbeeld onder welk perceel? En per perceel: wie (studenten, medewerkers, externen..., onderzoekers.. etc) zal de survey tool gebruiken om surveys te gaan ontwikkelen.

Antwoord:

"Perceel 1 betreft een basis survey tool met generieke functionaliteiten.

Perceel 2 betreft een survey tool met uitgebreidere/complexere functionaliteiten.

Deze verdeling is gemaakt om leveranciers die enkel een basis tool kunnen aanbieden, niet uit te sluiten.

Een toepassingsgebied duidt enkel aan waar wordt onderzocht. Niet voor elk gebied is een aparte tool nodig.

Diverse doelgroepen (al dan niet met een Fontysaccount) maken gebruik van survey tooling, te weten: studenten, medewerkers, onderzoekers, nationale en internationale potentile studenten, toeleverend Onderwijs (bv decanen bij middelbare scholen en mbos), alumni, opdrachtverleners (t.b.v. stages en afstuderen), zakelijke dienstverlening, onderwijsprojecten), onderzoekspartners, (alumni/bedrijven)netwerken en leveranciers. De verschillende doelgroepen zetten survey tooling in voor verschillende doeleinden."

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op:

8 sep. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

38

Onderwerp:

1. Algemene vraag en opmerking

Vraag:

In onze optiek verlangt de aanbesteding een grondige herziening door Fontys. Onze argumenten hiervoor betreffen de indeling in twee percelen die niet complementair zijn en niet goed zijn afgebakend, de scheve verhouding tussen knock-out eisen en wensen, de onduidelijke rol van bepaalde gevraagde toelichtingen, een aanzienlijk aantal onduidelijke eisen, de tegenstrijdigheden tussen het PSA document en het aanbestedingsdocument,

de voorkeurspositie van een potentiële aanbieder en de onduidelijke ISO eisen. Zo wordt het vanuit onderzoeksperspectief ook verwarrend dat er in de documentatie de terminologie generieke en simpele en specialistisch functionaliteiten wordt gebruikt. Specialistisch zou toch moeten doelen op specifieke en veelal complexere functionaliteiten die zijn ontwikkeld voor specifieke onderzoeksafnameprocessen en niches, zoals bijvoorbeeld de afname en rapportage van onderwijsbeoordelingen, marktonderzoek, klinisch onderzoek, HR onderzoek, smaakonderzoek, veiligheidsmonitor, opinieonderzoek, etc.

Het algemene verzoek en vraag aan Fontys de documentatie grondig te herzien en duidelijkere toelichtingen en use cases te geven en de planning hierop aan te passen.

Verder zullen een en ander specifieker toelichten in de volgende vragen.

Antwoord:

Uw opmerking is in acht genomen en specifieke vragen zullen in deze nota van inlichtingen worden beantwoord.

Percelen:	P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsbeoordeling etc.) met generieke functionaliteiten. P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit
Beantwoord op:	12 sep. 2023
Label:	Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:
2. Niet complementaire percelen

Vraag:

De opdracht is opgedeeld in twee percelen die worden gedefinieerd in het aanbestedingsdocument:

1. Perceel 1 betreft Survey tooling overig (onderwijsbeoordeling etc.) met generieke functionaliteiten.
2. Perceel 2 betreft Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit.
(Paragraaf 3.2, p13)

De gedachte van de twee percelen is - naar wij begrijpen het selecteren van twee complementaire oplossingen; n generieke tool die eenvoudig door veel partijen te gebruiken is en n complexere tool die inzetbaar is voor specifieke doeleinden.

Echter, kijken we naar het programma van eisen, dan zijn Perceel 1 en

Perceel 2 niet complementair: met uitzondering van n eis (eis 1.10) gelden alle eisen voor Perceel 1 ook voor Perceel 2. En de wensen laten hetzelfde beeld zien: er zijn helemaal geen wensen die wl voor Perceel 1 gelden en niet voor Perceel 2.

De eisen en wensen voor Perceel 1 vormen dus (met die ene uitzondering) een deelverzameling van de eisen en wensen voor Perceel 2. En daarmee lijkt een onderscheid tussen twee percelen zinloos. Als de oplossing voor Perceel 2 ook de oplossing is voor Perceel 1 waarom zou je dan voor twee oplossingen kiezen?

Bovendien blijft het in de documentatie onduidelijk welk perceel welke toepassingen moet ondersteunen. Kan Fontys hier een nadere duidelijkere toelichting op geven?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst is niet op zoek naar een complementaire tool.

Perceel 1 kan gezien worden als een basistool.

Perceel 2 is specialistisch/uitgebreider/ook geschikt voor gespecialiseerd onderzoek.

Alle eisen en wensen van perceel 1 moet ook in perceel 2 zitten omdat perceel 1 een basis is.

Hierdoor kunnen partijen welke geen specialistische/uitgebreide tool kunnen leveren, toch inschrijven op de aanbesteding (op perceel 1).

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op:

12 sep. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

2. Onderwijsevaluatie in verkeerde perceel?

Vraag:

De toepassing Onderwijsevaluatie is ondergebracht in Perceel 1:

Perceel 1 betreft Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

(Aanbestedingsdocument, paragraaf 3.2, p13)

Echter, meerdere eisen die alleen voor Perceel 2 gelden passen bij uitstek bij

onderwijsevaluatie. Bijvoorbeeld:

1.7 Reeds bekende gegevens (bijv. studentnaam, studiejaar, opleiding en/of vak bij evaluaties) kunnen worden ingevuld middels een koppeling met bestaande Fontys systemen/applicaties

4.10 Resultaten kunnen afgezet worden tegenover de resultaten van dezelfde bevraging in een eerdere periode, vooraf ingestelde normen, externe data, andere instituten, etc.

4.12 Er kan een keuze gemaakt worden welke informatie getoond wordt als uitkomst van evaluaties, dit kan zijn een rapportage of een dataset

4.13 Het is mogelijk om antwoorden op open vragen te redigeren. Dit i.v.m. kwetsende taal/vloeken, etc..

5.2 Pakket moet surveys kunnen plannen (tijdgebonden en groepsgebonden, wie wat wanneer moet krijgen. (De oplossing kan gekoppeld worden met andere systemen (bv met BI, middleware, roosterpakket, bronsysteem en tbv een dashboard))

5.4 De oplossing biedt de mogelijkheid om via een embedcode een vragenlijst te tonen binnen een webpagina. Bijv. anoniem in Canvas of Sharepoint.

Zo dit al geen eisen zijn voor onderwijsevaluatie, dan zijn het toch functionaliteiten die binnen onderwijsevaluatie een meerwaarde bieden, en die worden in de huidige opzet van de aanbesteding niet meegewogen als een inschrijver voor Perceel 1 aan een deel van deze eisen voor Perceel 2 voldoet (zie ook paragraaf 6).

Lijken bovengenoemde eisen met name relevant voor onderwijsevaluatie; voor andere toepassingsgebieden, bijvoorbeeld een onderzoek binnen een onderwijsopdracht, lijken ze minder of geheel niet relevant.

De verwarring die dit oplevert is te wijten aan een gebrek aan afbakening van de twee percelen. De vraag en het verzoek aan Fontys is aan de hand van de bovenstaande voorbeelden een nadere toelichting te geven en waar nodig de documentatie te herzien.

Antwoord:

'Onderwijsevaluatie' staat niet per se gelijk aan de uitvraag in Perceel 1. De gewenste functionaliteiten voor de percelen zijn door een grote groep inhoudelijke experts en gebruikers bekeken, waardoor Aanbestedende Dienst tot deze wensen en eisen zijn gekomen voor de verschillende toepassingsgebieden.

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op:

9 okt. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

4. Relevante eisen

Vraag:

In het verlengde van bovenstaande paragraaf merken we op dat er ook andere functionele eisen zijn waarvan de relevantie per toepassingsgebied (en per perceel) twijfelachtig lijkt.

Bijvoorbeeld, de eisen 2.5 en 2.6 benoemen een groot aantal weergaves van antwoordopties en een groot aantal vraagvormen, respectievelijk, die allemaal gelden als minimumeis voor beide percelen. Het lijkt ons echter redelijk om te stellen dat niet alle antwoordoptieweergaves (bijvoorbeeld een datumkalender -> Dit valt overigens te bevestigen door Fontys. Geldt deze eis wel of niet voor Perceel 1? Er staat Ja in kolom D maar geen kruis in kolom C.) noch alle vraagvormen (bijvoorbeeld aanwijsvragen) relevant zijn voor alle toepassingsgebieden.

Een ander voorbeeld is eis 2.7, de randomisatie van vragen en antwoorden, hetgeen ons ook alleen voor bepaalde toepassingsgebieden relevant lijkt (en met name irrelevant en misschien zelfs onwenselijk voor onderwijsevaluatie). In de aanbesteding geldt deze functionaliteit echter als knock-out criterium voor beide percelen .

Een herziening van de relevantie van de eisen voor beide percelen (en daaraan voorafgaand een betere definitie van beide percelen; zie paragraaf 4) lijkt ons zeer raadzaam om te voorkomen dat er aanbieders moeten afhaken op basis van knock-out criteria die eigenlijk niet of niet geheel gelden voor alle toepassingsgebieden binnen de percelen.

Het onderliggende probleem van dit punt en het voorgaande is dat de twee percelen niet goed/duidelijk zijn afgebakend, zie ook vraag 5. De vraag aan Fontys is of ze dit willen herzien en willen overwegen eisen waar nodig of logisch om te zetten in wensen?

Antwoord:

Uw opmerking is in acht genomen en Aanbestedende Dienst heeft besloten deze aanpassing niet te doen.

M.b.t. tot de opmerking: 'Er staat Ja in kolom D maar geen kruis in kolom C.)' : dit heeft betrekking op eis 2.7 en is aangepast in de nieuwe bijlage welke is toegevoegd aan deze Nota van Inlichtingen.

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 12 sep. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 42
Onderwerp: 5. Afbakening van de twee percelen

Vraag:

De afbakening van de twee percelen gaat niet verder dan de beknopte definities in het aanbestedingsdocument.

1. Perceel 1 betreft Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
2. Perceel 2 betreft Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit.
(Paragraaf 3.2, p13)

Onduidelijk blijft hoe de twee percelen zich precies verhouden tot de acht toepassingsgebieden die in hetzelfde document op pagina 10-12 beschreven worden.

Bovendien is er in het PSA document ook nog sprake van tien bedrijfsprocessen (pagina 8) en vier componenten (pagina 13 en 21), en ook die worden nergens expliciet toegewezen aan een van beide percelen. Zie ook paragraaf 8.

Hoe de twee percelen (en dus de per perceel geformuleerde eisen) zich exact verhouden tot de geformuleerde toepassingsgebieden, bedrijfsprocessen en componenten is nergens gedefinieerd.

Een goede afbakening is essentieel om tot een goede inschrijving te kunnen komen. De vraag en het verzoek is of Fontys dit kan aanpassen en nader kan toelichten?

Antwoord:

Aanbestedende Dienst past dit niet aan, anders dan inmiddels in deze Nota van Inlichtingen is aangegeven.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig
(onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 12 sep. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

Vraag:

Het aanbestedingsdocument geeft aan dat het Programma van Eisen bestaat uit knock-out criteria:

De selectie en gunning vindt plaats in vijf stappen:

()

3. Toetsing op het Programma van (minimale) Eisen (knock-out criteria).
(paragraaf 4.1, p15)

Aangeboden survey tooling dient minimaal aan alle eisen te voldoen.
(paragraaf 8.3.1, p31).

Kortom, kan een aanbieder niet voldoen aan alle functionele eisen, dan is deelname aan de aanbesteding zinloos.

Het aantal eisen ligt in deze aanbesteding hoog: er zijn maar liefst 89 eisen in 12 categorieën geformuleerd : 68 eisen voor Perceel 1 en 88 eisen voor Perceel 2. Ter vergelijking: er zijn slechts 15 wensen geformuleerd in 5 categorieën: 7 wensen voor Perceel 1 en 15 voor Perceel 2.

Doordat er veel meer functionele eisen dan wensen zijn, is de kans dus groot dat aanbieders moeten afhaken of zich in bochten moeten wringen om op bepaalde wijze (schijnbaar) aan problematische eisen te voldoen.

Dit komt het aanbestedingsproces niet ten goede want brengt enerzijds het risico met zich mee dat goede aanbieders niet meedoen en anderzijds dat aanbieders meer claimen dan zij waar kunnen maken. De proportie tussen eisen en wensen aanpassen zou hiervoor een oplossing kunnen zijn (naast een betere afbakening van de twee percelen).

Voorts geldt de opmerking dat in de huidige opzet functionele eisen die niet gelden voor Perceel 1 maar wel een meerwaarde kunnen bieden binnen dat perceel niet worden meegewogen in de gunning. Voorbeeld: aanbieder schrijft zich in op Perceel 1 omdat niet aan alle eisen voor Perceel 2 voldaan kan worden. Maar deze aanbieder voldoet wel aan meerdere van de eisen die alleen voor Perceel 2 en niet voor Perceel 1 gelden. Die (potentiele) meerwaarde voor Perceel 1 wordt dan niet meegewogen.

Bovendien lijkt het er op dat er bij meerdere eisen de gevraagde toelichting een impliciete vraag is naar aanvullende wensen zonder dat duidelijk is of en hoe die worden meegenomen in de beoordeling. De vraag aan Fontys is dit nader toe te lichten en aan te passen. Zie hiervoor ook de volgende vraag.

Antwoord:

Partij dient te voldoen aan de eisen om in te mogen schrijven op de aanbesteding. Wanneer een partij dus niet kan voldoen aan de eisen, mag

deze niet inschrijven. Wanneer een partij dit toch doet, wordt partij uitgesloten voor gunning.

Hier wordt daarom geen puntenbeoordeling verbonden aan de eisen (knock-out). Omdat wensen geen eisen betreffen, maar een meerwaarde kunnen zijn op de tool, worden hier wel punten aan verbonden zoals beschreven in de beoordelingsmethodiek in het aanbestedingsdocument- en in het tabblad Wensen in de bijlage Eisen en wensen.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 12 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:
7. Onduidelijke rol van gevraagde toelichting (deel 1)

Vraag:

Bij een aanzienlijk aantal eisen wordt gevraagd om een toelichting in de vorm van een opgave van mogelijkheden (kolom G in de spreadsheet), maar wordt niet duidelijk gemaakt of en hoe die opgave van mogelijkheden meeweegt in de beoordeling.

Dit laat zich verduidelijken met Eis 1.2 De gehele interface van de vragenlijst kan minimaal in het Nederland en Engels worden ingesteld, waarbij als toelichting gevraagd wordt naar een opgave van in te stellen talen voor de interface. Een aanbieder zal hier dus moeten vermelden welke extra interface talen beschikbaar zijn naast de minimum eis van Nederlands en Engels. De gevraagde toelichting lijkt te impliceren dat er waarde wordt gehecht aan zaken die de minimum eis te boven gaan. Het is echter onduidelijk hoe dit onderscheiden, beoordeeld en gewaardeerd wordt.

Dergelijke overwegingen zijn mogelijk ook van toepassing op de eisen 1.3, 1.5, 1.11, 2.1, 2.5, 2.6, 2.14, 3.8, 3.11, 4.1, 4.3, 4.6, 4.8, 4.10, 5.1, 5.8, 6.2 en 6.3. (zie vraag 7a)

We zouden bij tenminste een deel van genoemde eisen een concreet onderscheid verwachten tussen de minimale eis enerzijds en de optionele wensen anderzijds, met nadere specificatie van de beoordeling .

PS: We zijn ons bewust dat in het voorbeeld van Eis 1.2 er een gerelateerde wens is, te weten een Duitse interface (Wens 1.2), maar daarmee blijft onduidelijk hoe de opgave van alle beschikbare interface talen bij Eis 1.2 zal worden meegenomen in de beoordeling. Kan Fontys de bovengenoemde

toelichtingen m.b.t. eisen nader toelichten?

Antwoord:

De beoordelingsmethodiek staat beschreven in het aanbestedingsdocument. De toelichting wordt niet beoordeeld. Dit is puur voor de beeldvorming van Aanbestedende Dienst.

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op:

12 sep. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

7. Onduidelijke rol van gevraagde toelichting (deel 2)

Vraag:

Dit is het vervolg op vraag 7 (vanwege de beperking van de Tendered vragenmodule die afbreekt) , zijn de in vraag 7 opgesomde eisen hier in detail beschreven.

Dergelijke overwegingen zijn mogelijk ook van toepassing op de eisen 1.3, 1.5, 1.11, 2.1, 2.5, 2.6, 2.14, 3.8, 3.11, 4.1, 4.3, 4.6, 4.8, 4.10, 5.1, 5.8, 6.2 en 6.3., te weten:

1.3 Er is een itembank aanwezig waarbij de volgende zaken minimaal opgeslagen kunnen worden: items, antwoorden, vragenlijsten, sjablonen

1.5 Items kunnen worden gempoteerd en gexporteerd vanuit en in bruikbare bestandsformaten zoals: Excel of CSV

1.11 Antwoordopties kunnen worden gempoteerd en gexporteerd vanuit en in bruikbare bestandsformaten zoals: Excel, Word of CSV

2.1 Het is mogelijk om condities (zoals routing en looping) in vragenlijsten op te nemen

2.5 Er zijn diverse antwoordoptie weergaves mogelijk Waarbij minimaal: invulvelden, checkboxen, radiobuttons, selectielijsten, dropdown menu, matrix weergave, sliders, tijdweergaven, gebruik van afbeeldingen, datumkalender, tijdstip. Ook combinaties van antwoordopties moet mogelijk zijn, om bijv. toelichting te kunnen geven.

2.6 Er zijn diverse vraagvormen mogelijk. Waarbij minimaal: open, gesloten, ja/nee, meerkeuze, stelling, sleepvragen, aanwijsvragen, ranking, matrix weergave, datumvraag, tijdsvraag

2.14 Het moet mogelijk zijn om de styling van formulieren zoals de header, footer, font, lettertype, etc. aan te passen per vragenlijst

3.8 Je kunt instellen dat antwoorden bij vragen gevalideerd moeten worden (bijv. getal tussen 0 en 100, opmaak postcode of e-mailadres)

3.11 Het is mogelijk voor de respondent om zelf te bepalen in welke beschikbare talen hij/zij de vragenlijst wil afwerken

4.1 Er zijn uitgebreide grafische rapportagemogelijkheden (spindiagrammen (met meerdere lijnen etc), factsheet, staafdiagram, lijndiagram, taartdiagram, vlakdiagram, radardiagram, tabel (frequentietabel, gemiddelde, etc.)

4.3 Er zijn standaard rapportage templates beschikbaar

4.6 De oplossing biedt geautomatiseerde analysegegevens in de rapportage van de vragenlijst (bv percentage respondenten, afgeronde vragenlijsten, etc.)

4.8 Mogelijkheid tot directe, flexibele koppeling van resultaten en rapportages naar derden (bv mogelijkheid voor teamleider tot inzage in dienstverlening obv kwaliteitsmetingen)

4.10 Resultaten kunnen afgezet worden tegenover de resultaten van dezelfde bevraging in een eerdere periode, vooraf ingestelde normen, externe data, andere instituten, etc.

5.1 Het moet mogelijk zijn om herinneringen te sturen naar alle respondenten, naar alle respondenten die de vragenlijst nog niet zijn gestart of naar de respondenten die de vragenlijst nog niet hebben voltooid. Het moet ook mogelijk zijn om dit automatisch te laten versturen naar respondenten.

5.8 Het moet mogelijk zijn om standaard sjablonen m.b.t. styling van formulieren zoals de header, footer, font, lettertype, etc. aan te maken en op te slaan

6.2 De uitstraling van een vragenlijst kan worden aangepast (bv look and feel Fontys, thema, logo etc.)

6.3 Er is goede ondersteuning, minimaal met en heldere online handleiding (en)

We zouden bij tenminste een deel van genoemde eisen een concreet onderscheid verwachten tussen de minimale eis enerzijds en de optionele wensen anderzijds, met nadere specificatie van de beoordeling . Kan Fontys de bovengenoemde toelichtingen m.b.t. eisen nader toelichten?

Antwoord:

U dient dergelijke eisen (bijvoorbeeld voor de talen) als volgt te lezen:
De interface in het Nederlands en Engels moet beschikbaar zijn.
De interface in het Duits is een wens. Een andere taal (bijv. Frans) levert geen extra punten op.

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig
(onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op:

12 sep. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

8. Formulering van eisen en wensen (deel 1)

Vraag:

Veel eisen (en enkele wensen) roepen vragen op vanwege beknopte, onnauwkeurige, onduidelijke of vage formulering, en daarmee hangt te veel af van de interpretatie van de aanbieder om te bepalen of wel of niet aan de eisen voldaan wordt. Ter illustratie geven we tien voorbeelden.

8.1 EIS 1.3

Er is een itembank aanwezig waarbij de volgende zaken minimaal opgeslagen kunnen worden: items, antwoorden, vragenlijsten, sjablonen
Met name is onduidelijk wat een sjabloon is in deze context en hoe een sjabloon in een itembank opgeslagen zou dienen te worden. Verder geldt de vraag of met antwoorden antwoordopties bedoeld worden of iets anders.

8.2 EIS 1.8

Het is mogelijk om binnen de oplossing zelf respondentgroepen samen te stellen. Denk hierbij aan bijv. vooraf samengestelde klassen of complete instituten.

Het gebruik van respondentgroepen, en het samenstellen ervan, is een functionaliteit die voor meerdere interpretaties vatbaar is. Een nadere toelichting, al dan niet in de vorm van een use case, is onontbeerlijk.

8.3 EIS 1.11

Antwoordopties kunnen worden gempoteerd en gexporteerd vanuit en in bruikbare bestandsformaten zoals: Excel, Word of CSV

Een preciezere formulering is noodzakelijk om te kunnen bepalen of aan deze eis voldaan wordt. Is ondersteuning van een van de genoemde formaten afdoende, of moeten het er meerdere zijn?

8.4 EIS 2.4

Er kan gebruik gemaakt worden van rekensleutels en deze kunnen gekoppeld worden aan condities; bij (berekeningen van gemiddelde) scores onder een bepaalde drempelwaarde wordt terugkoppeling A gegeven, bij (berekeningen van gemiddelde) scores boven die drempelwaarde terugkoppeling B.

Terugkoppeling die afhankelijk is van reksleutels is iets dat nadere toelichting verlangt, bijvoorbeeld in de vorm van een use case.

8.5 EIS 2.14

Het moet mogelijk zijn om de styling van formulieren zoals de header, footer, font, lettertype, etc. aan te passen per vragenlijst.

Het is onduidelijk of alle genoemde elementen aanpasbaar moeten zijn (en welke eventueel nog meer). Overigens zou de aanpasbaarheid tegenstrijdig kunnen zijn met het hanteren van een look and feel van Fontys zoals genoemd onder eis 6.2.

Tevens merken we op dat deze eis waarschijnlijk conflicteert met het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>) waaraan ook onderwijsinstellingen zich dienen te conformeren.

Ook de WACG 2.1 richtlijnen (<https://w3s.nl/updates/wcag-21-kort-en-duidelijk-uitgelegd/>) zijn (mogelijk) in tegenspraak met deze eis.

8.6 EIS 4.2

Rapportages kunnen worden geëxporteerd naar minimaal PDF en Word. Omdat beide formaten praktisch uitwisselbaar zijn (een Word document kan opgeslagen worden in PDF formaat en een PDF bestand kan geconverteerd worden naar Word formaat) lijkt het niet strikt noodzakelijk aparte export naar de twee formaten te ondersteunen. Is dat een correcte interpretatie?

8.7 EIS 4.3

Er zijn standaard rapportage templates beschikbaar

Het begrip rapportage template verdient nadere toelichting. Wat wordt er precies mee bedoeld, hoe dienen zij te worden aangewend in de rapportage?

8.8 EIS 4.5

Resultaten kunnen visueel teruggekoppeld worden aan respondenten (dmv een afbeelding of foto). Direct na invullen en op een later moment door onderzoeker.

Het visueel terugkoppelen van resultaten is niet een eenduidige standaardfunctie. Een nadere toelichting met voorbeelden is wenselijk.

8.9 EIS 5.5

Studenten kunnen een account aanmaken. Single sign-on moet mogelijk zijn. Koppeling met Active Directory Fontys

Dit klinkt als drie verschillende eisen in n, waarbij niet gedefinieerd wordt hoe de drie eisen zich precies tot elkaar verhouden. Zijn zij bovendien wel relevant voor alle toepassingsgebieden/percelen?

8.10 WENS 4.2

"Het is mogelijk om vragenlijsten en data vanuit de bestaande survey tooling te importeren in de nieuwe survey tooling Dit valt zonder nadere technische details niet te beoordelen. Om welke tooling gaat het? Welke bestandsf

Antwoord:

8.1 EIS 1.3:

Een blanco vragenlijst die wel al voorzien is van bijvoorbeeld het Fontyslogo, pagina's en knoppen en de mogelijkheid deze te wijzigen. Met 'antwoorden' wordt inderdaad antwoordopties bedoeld.

8.2 EIS 1.8 Het gaat erom dat bepaalde groepen kunnen worden benaderd doordat zij in de Fontys systemen n of meerdere kenmerken hebben waarmee die groep kan worden gedefinieerd en benaderd.

8.3 EIS 1.11: U dient in plaats van 'zoals' 'ten minste' te lezen: Antwoordopties kunnen worden gempoteerd en gexporteerd vanuit en in bruikbare bestandsformaten, ten minste: Excel en CSV.

8.4 EIS 2.4: Met een rekensleutel wordt in dit geval bedoeld de code die ten grondslag ligt aan een bepaalde terugkoppeling. Bijvoorbeeld: een student vult 4 Likert vragen over zijn gezondheid in. De rekensleutel berekent het gemiddelde van die vier vragen en bepaalt, aan de hand van de uitkomst, wat wordt teruggekoppeld aan de student. Voor een meer technische uitwerking, zie hieronder:

Berekening gemiddelde score van 4 items (SST_...) afgerond op 2 decimalen:
SST_SACQ_20_berekening =
ROUND(MEAN({SST_SACQ_1_SA},{SST_SACQ_51_SA},
{SST_SACQ_56_SA},{SST_SACQ_65_SA}),2)

Bepaling terugkoppeling in persoonlijke uitslagmail o.b.v. bovenstaande berekening:

{SST_SACQ_20_berekening}>3.25?[Positieve terugkoppeling in tekst]:
[Negatieve terugkoppeling in tekst]

8.5 EIS 2.14

Styling moet wel aan te passen zijn binnen bepaalde grenzen. Er zijn inderdaad Fontys richtlijnen, maar dat betekent niet dat iedere vragenlijst er precies hetzelfde uit hoeft te zien. U dient hier 'zoals' te lezen als 'ten minste'.

8.6 EIS 4.2

Dit is correct.

8.7 EIS 4.3

Een rapportage template biedt de mogelijkheid om een rapportage uit te draaien met de antwoorden in een basic weergave die niet meer teveel handmatig aangepast moet worden qua lay-out en inhoud. Het maakt het mogelijk een rapportage qua opzet te kopiëren voor een volgende, vergelijkbare vragenlijst.

8.8 EIS 4.5

Het kunnen uploaden/inladen van een afbeelding in de terugkoppeling richting de respondenten moet mogelijk zijn.

8.9 EIS 5.5

Studenten moeten met hun Fontys account kunnen inloggen in de tool (dus geen priv mail account). Dit zijn de accounts die worden beheerd in Active Directory Fontys. Single sign-on wordt mogelijk gemaakt doordat de applicatie wordt ontsloten via SURFconext (zie <https://wiki.surfnet.nl/display>

/surfconextdev/Documentation+for+Service+Providers voor meer informatie).

8.10 WENS 4.2:

Vanuit de huidige tooling kunnen Data, items en keuzevelden in CSV worden aangeleverd en een XML bestand.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 9 okt. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
47

Onderwerp:
9. PSA document

Vraag:

Op verschillende vlakken is het PSA document (Project Start Architectuur) tegenstrijdig met het aanbestedingsdocument, en (daarmee) is de relevantie van dit document onduidelijk.

De volgende punten illustreren dit:

- 1)
Het PSA document adviseert het scenario voor alle componenten 1 applicatie (pagina 22) terwijl de opdracht volgens het aanbestedingsdocument in twee percelen wordt opgesplitst.
- 2)
Het PSA document benoemt tien bedrijfsprocessen binnen het proces Houden surveys. Daarvan zijn er acht te matchen op de toepassingsgebieden die in het aanbestedingsdocument worden onderscheiden (overeenkomend met de acht toepassingsvormen die Bijlage 1 van het PSA document noemt). Moeten wij concluderen dat twee bedrijfsprocessen (te weten Evalueren van Onderwijs t.b.v. medezeggenschap en Uitvoeren van Onderzoek door lectoraten) inmiddels niet meer binnen de scope van de aanbesteding vallen?
- 3)
Op een andere plek in het PSA document op pagina 13 en 21 - worden vier componenten als deelgebieden van een surveytool onderscheiden: 1) Onderwijsevaluaties, 2) Surveys uitgevoerd door de Diensten van Fontys, 3) Onderzoek, 4) Eenvoudig Onderzoek. Het is niet geheel duidelijk hoe die zich verhouden tot de acht toepassingsgebieden (en tot de twee percelen) uit het aanbestedingsdocument.

4)

Het PSA document noemt de blauwdruk POIM als uitgangspunt voor het beheer van de Survey Tool. Dat uitgangspunt komt verder nergens terug en wordt ook in het document zelf niet verder toegelicht.

5)

De meeste hyperlinks in het PSA document (op pagina 7, 12, 15 en 20) zijn niet toegankelijk voor buitenstaanders. Dus als we het document moeten beschouwen als complementair aan het aanbestedingsdocument, dan valt op te merken dat het incompleet is vanwege niet werkende links.

Kortom, een nadere specificatie is wenselijk van met betrekking tot de rol van het PSA document, en hoe het zich precies verhoudt tot het aanbestedingsdocument,

Zie ook paragraaf 9.

Antwoord:

- 1) Het PSA document is een adviesdocument vanuit Architectuur, dit wordt niet opgevolgd.
- 2) Nee, de verschillende toepassingsgebieden dienen vooral als voorbeelden van onderzoeksmethodieken welke binnen Fontys uitgezet worden. Middels de wensen en eisen zullen de genoemde toepassingsgebieden afgedekt zijn.
- 3) Er is geen specifieke verhouding tussen deze deelgebieden en de toepassingsgebieden. Ook hier geldt dat het om een advies vanuit Architectuur gaat. Er is gekozen voor twee percelen waar middels de gestelde eisen en wensen vrijwel alle toepassingsgebieden afgedekt zullen zijn.
- 4) Dit heeft/zal geen invloed op de inschrijving (hebben).
- 5) Een nieuwe versie van de PSA is toegevoegd als bijlage bij deze Nota van inlichtingen.

Percelen:

P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.

P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op:

9 okt. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

9. Qualtrics

Vraag:

In het PSA document wordt gesteld dat leverancier Qualtrics aangeeft te kunnen voldoen aan vrijwel alle wensen van Fontys (pagina 21). Het is niet

duidelijk wanneer en op basis waarvan Qualtrics die conclusie heeft getrokken en of die door Fontys wordt onderschreven.

Betekent het dat Qualtrics vooraf inzage heeft gehad in de functionele en technische eisen en wensen? Of dat Qualtrics nauwer betrokken is geweest bij het opstellen van de eisen en wensen dan andere mogelijke aanbieders? In beide gevallen lijkt er sprake te zijn van oneerlijke concurrentie.

Het advies vanuit architectuur luidt volgens het PSA document: n applicatie zoeken (pagina 22) en daarin lijkt Qualtrics een duidelijke voorkeurspositie in te nemen. Welke rol speelt dit advies in de aanbesteding en hoe verhoudt het zich tot de opdeling in twee percelen?

De positie die Qualtrics lijkt in te nemen is geen stimulans voor andere aanbieders om zich in te schrijven voor de aanbesteding. Een nadere toelichting door Fontys op deze situatie lijkt ons wenselijk.

Antwoord:

Deze conclusie is getrokken uit de marktconsultatie waarin de wensen zijn besproken. Deze conclusies komen ook vanuit andere deelnemers uit de marktconsultatie. De genoemde leverancier heeft vooraf geen inzage gehad in de functionele en technische eisen en wensen of is nauwer betrokken bij het opstellen van de eisen en wensen dan andere mogelijke aanbieders. De informatie is geconcludeerd in de marktconsultaties.

De conclusie dat Qualtrics een duidelijke voorkeurspositie inneemt is onjuist. De aanbesteding is juist verdeeld in twee percelen waardoor de mogelijkheid bestaat tot twee applicaties.

Percelen:	P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten. P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit
Beantwoord op:	12 sep. 2023
Label:	Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:
10. ISO en data-opslag

Vraag:

In het aanbestedingsdocument is in paragraaf 7.1 sprake van een kopie van een geldig en toepasselijk NEN-ISO 9001-2000 certificaat (pagina 25). Daarmee wordt aangegeven dat het niet beschikken over dit certificaat geldt als uitsluitingsgrond.

Verder in het document is echter alleen nog sprake van het ISO 27001 certificaat (paragraaf 7.2.2, pagina 28). Worden beide varianten verlangd of

alleen ISO 27001?

Overigens wordt gemeld dat inschrijver dient te beschikken over een geldig en relevant ISO 27001 certificaat, of gelijkwaardig (aanbestedingsdocument, p28). Betekent dat dat een ISO certificaat uiteindelijk toch gn knock-out criterium is? Wat wordt in dat geval als gelijkwaardig beschouwd? Een functionerend ISMS? Een lopend certificatieproces op het moment van inschrijving? De certificeringen van de ingeschakelde Cloud provider? Andere alternatieven?

In het Verslag Marktconsultatie Survey Tooling presenteert Fontys een aantal eisen die volgens de meeste marktpartijen meegenomen moeten worden in het programma van eisen. Daaronder vallen onder meer Voldoen aan ISO 27001 certificering en Borging AVG-wetgeving (opslag data in EER). Hierbij plaatsen wij twee kanttekeningen.

1. Met ons, een van de marktpartijen die deelgenomen heeft aan de marktconsultatie, zijn deze themas niet besproken, en derhalve vragen wij ons af hoe Fontys tot de conclusie volgens de meeste marktpartijen is gekomen.

2. Terwijl in de aanbesteding het onduidelijk is of ISO 27001 certificering nu wel of niet een knock-out criterium is, geldt dat in elk geval niet voor de andere bovengenoemde eis: opslag data in EER. Die wordt weliswaar vermeld in de conceptovereenkomst, maar gegevensverwerking in de Verenigde Staten wordt nadrukkelijk mogelijk gemaakt via Standard Contractual Clauses (Bijlage a2 van de conceptovereenkomst).

Deze situatie wekt de indruk dat een van de marktpartijen een voorkeurspositie heeft ingenomen bij het opstellen van het programma van eisen (zie paragraaf 9).

Antwoord:

Het noemen van de NEN-ISO 9001-2000 certificaat betreft een omissie. U dient hier ISO 27001 te lezen.

'of gelijkwaardig' dient u te lezen conform Artike 2.96 uit de Aanbestedingswet.

Als gelijkwaardig wordt gezien NEN7510 (maar niet relevant voor onderwijs) of SOC2 type 2 (Beiden afgegeven door een externe partij).

Wanneer Inschrijver aantoonbaar voldoet aan het SURF Juridisch Normenkader (Cloud)services is dat ook aanvaardbaar. Een intern beleidsdocument is niet gelijkwaardig en dus niet akkoord.

m.b.t. de vragen rondom de marktconsultatie:

1. In de marktconsultatie is de algemenere vraag gesteld: "Kunt u de belangrijkste specifieke eisen benoemen die Fontys in het programma van eisen zou moeten opnemen?" Hierop werd door verschillende partijen

gemeld dat de aangegeven toevoeging relevant zou zijn. Aanbestedende Dienst heeft dit onderzocht en besloten dit te eisen in de aanbesteding.

2. Zoals vermeld in Artikel 1.3 in de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst inclusief Verwerkersovereenkomst en de SCC boven de overige documenten (genoemd in Artikel 1.1 in de overeenkomst). Dit betekent dat het gestelde m.b.t. opslag data in EER van toepassing is binnen de Overeenkomst.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 12 sep. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:
12. Aanpassing planning voor extra vragenrondes

Vraag:

N.a.v. van vragen uit de eerste vragenronde zullen aanpassingen van de eisen en wensen en de documentatie van de tender logischerwijs tot compleet nieuwe vragen en verzoeken kunnen leiden. Gezien de toch wel vele tegenstrijdigheden en onduidelijkheden die wij zijn tegengekomen in de tenderdocumentatie kunnen dit soort aanpassingen en veranderingen in de documentatie tot compleet nieuwe vragen en verzoeken tot aanpassingen en veranderingen leiden. Er is in de huidige planning echter geen rekening mee gehouden dat een gedeeltelijke revisie mogelijk tot extra nieuwe vragen gaat leiden waarvoor extra vragenrondes benodigd zijn.

De vraag is hoe hier mee wordt omgegaan. Wordt de planning dusdanig aangepast dat de mogelijkheid komt vragen te stellen middels extra vragenrondes?

Antwoord:

Een nieuwe planning is toegevoegd / is gewijzigd onder 'termijnen'.

Percelen: P1 Perceel 1: Survey tooling overig (onderwijsevaluatie etc.) met generieke functionaliteiten.
P2 Perceel 2: Survey tooling t.b.v. Onderzoek en Diensten met specifieke functionaliteit

Beantwoord op: 9 okt. 2023

Label: Inhoud