



Verslag Marktconsultatie Survey Tooling

Uitgave: Dienst IT, dienst O&O en Inkoopcentrum Fontys Hogeschool

Adres: Postbus 347, 5600 AH Eindhoven

Datum: 4 juli 2023

Versie: 1.0

1. Inleiding

Dienst IT en Dienst O&O van Fontys hebben onderzoek gedaan bij andere hogescholen naar de bij hen in gebruik zijnde oplossingen voor het uitzetten van surveytools. De meeste hogescholen gebruiken, net als Fontys, meerdere tools voor de verschillende doeleinden.

Om een beter beeld te krijgen van de standaard oplossingen in de markt, is er een marktconsultatie uitgezet onder begeleiding van het Inkoopcentrum. Op deze marktconsultatie heeft Fontys van zeven marktpartijen antwoorden ontvangen op de door ons gestelde vragen. Alle partijen kunnen voorzien in een oplossing voor Surveytooling.

2. Verloop van de marktconsultatie

De volgende planning is gehanteerd voor de marktconsultatie:

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie op TenderNed	Vrijdag 24 juni 2022
Uiterlijke termijn vragen stellen	Donderdag 7 juli 2022
Uiterlijke termijn beantwoording van vragen	Donderdag 14 juli 2022
Uiterlijke termijn beantwoording marktconsultatie	Donderdag 18 augustus 2022

Gedurende de marktconsultatie is gelegenheid geweest vragen te stellen. Hiervan is gebruik gemaakt, en van de vragen en antwoorden is een nota van inlichtingen opgesteld, die is gepubliceerd op TenderNed. De nota van inlichtingen is tevens als bijlage bij dit verslag bijgevoegd.

Op de uiterste sluitingstermijn van de marktconsultatie zijn van zeven ondernemingen reacties ontvangen. De gegevens van deze ondernemingen blijven vertrouwelijk, en worden niet gedeeld in dit verslag. De zeven ondernemingen hebben allen de vragenlijst volledig beantwoord.

Fontys heeft aan de hand van de antwoorden twee ondernemingen geselecteerd waarmee met ieder een aanvullende demonstratie is gevoerd.

3. Samenvatting en conclusies ontvangen antwoorden

Uit de marktconsultatie kunnen de volgende conclusies getrokken worden:

1. Zes partijen bieden een eigen ontwikkelde oplossing aan en één partij maakt gebruik van de mogelijkheden binnen het Microsoft Dynamics platform genaamd "Customer Voice".
2. Alle partijen geven aan een uitgebreide set aan functionaliteiten te hebben binnen de survey tooling die voldoen aan (een groot deel van) de wensen en behoeften van Fontys.
3. Meerdere partijen hebben al ruime ervaring in het aanbieden van survey tooling, waarbij de meeste ook al reeds klanten hebben in het onderwijs.
4. Meerdere partijen geven ook aan dat als er maatwerk nodig is, dit dan mogelijk is omdat er in-house development aanwezig is. Dit geldt voor een aantal partijen niet.
5. De aanpak van de implementatie verschilt per aanbieder. Dit hangt sterk af van de mate waarin de oplossing voldoet aan de requirements van Fontys en welk maatwerk nodig is.
6. Verder geven de zeven partijen verschillende antwoorden op de vraag wat de kritische succesfactoren zijn bij de aanbesteding en implementatie.
7. De volgende eisen moeten volgens de meeste marktpartijen meegenomen worden in het programma van eisen:
 - a. Borging AVG-wetgeving (opslag data in EER)
 - b. Voldoen aan ISO 27001 certificering
 - c. Ruime mogelijkheden API-koppelingen voor koppeling met andere applicaties
 - d. Beschikbaarheid en schaalbaarheid van software
8. Alle partijen geven aan mee te willen doen aan de aanbesteding.

Het is lastig in te schatten na deze marktconsultatie of één van de marktpartijen een totaaloplossing kan aanbieden. Eén totaaloplossing is niet een hard uitgangspunt. Dit zou namelijk een proportioneel uitgangspunt zijn, omdat je hiermee riskeert het grootste deel van de markt buiten te sluiten.

Het hanteren van verschillende percelen geeft toegang tot de opdracht voor andere marktpartijen. Hier wordt dan ook voor gekozen in deze aanbesteding. De perceelindeling zal gesplitst worden op basis van generieke- en specialistische functionaliteitseisen.

Daarnaast geven alle marktpartijen aan dat een demonstratie van hun product(en) een beter beeld geeft van de interface en aansluiting op de gestelde requirements. Fontys ziet hier ook de toegevoegde waarde van in en zal ook in de aanbesteding ruimte geven aan alle ingeschreven marktpartijen om een demonstratie te geven van hun survey tooling. Na de demonstratie kan er beter getoetst worden in welke mate de marktpartijen kunnen voldoen aan de opgestelde requirements. Om een goed besluit te kunnen nemen over de splitsing in twee percelen en het om er zeker van te zijn dat er een volledige set aan de juiste requirements is opgesteld, zijn er ook een aantal demo's geweest van uitgenodigde marktpartijen. Deze demo's hebben de gebruikersgroepen binnen Fontys inzicht gegeven in de mogelijkheden van moderne survey tooling. Met deze inzichten is er een besluit genomen over waar de splitsing in de percelen plaats zal vinden en is er gecontroleerd of alle opgestelde requirements de wensen en behoeften van de gebruikers volledig dekken.

Voor de demo zijn er uitnodigingen gestuurd naar enkele marktpartijen die vrijwel allen mee hebben gedaan aan de marktconsultatie. Omdat de demo binnen een kort tijdsbestek moest plaatsvinden, is het niet voor alle partijen gelukt om beschikbaar te zijn voor een demo op de voorgestelde data. Als gevolg hiervan heeft op vrijdag 2 juni 2023 met twee partijen een demonstratie plaatsgevonden

Fontys heeft vooraf een set aan use cases gestuurd, die de marktpartijen als leidraad konden gebruiken in de demo. Deze uses cases beschrijven de meest belangrijke/voorkomende handelingen die gebruikers uitvoeren binnen survey tooling op reguliere basis. Hiermee blijft de demo beperkt tot de belangrijkste zaken en is het overzichtelijk voor de gebruikers. Partijen hebben aan de hand van de use cases in 60 minuten een demo gegeven van hun survey tooling. Hierbij zijn verschillende aspecten aan bod gekomen; denk hierbij aan o.a. het aanmaken van vragenlijsten, het versturen van vragenlijsten, beheren van de survey tooling en analyseren van respondentdata.

Zoals aangegeven kunnen de gebruikers met de input van de demo's nog eens naar de opgestelde requirements kijken en aangeven of er requirements aangescherpt moeten worden of dat er nog requirements missen. Daarnaast is het ook mogelijk om wensen aan te geven. Deze zullen niet meegenomen worden in de lijst met vereiste requirements, maar in een aparte lijst met wensen.