



**Vastgoed
en Facilitair**

MARKTCONSULTATIE E-PORTFOLIO
PROJECTNUMMER 2024/007/IDT
DOCBASENUMMER UO228-2024/02985634

VERSLAG

Instituut/Dienst

Naam auteur(s)

Functie auteur(s)

Verantwoordelijk directeur

Datum

IDT

Hans Velt

Senior Inkoopadviseur

Anjo van Kelckhoven

13 juni 2024

INHOUDSOPGAVE

1.	Voorwoord	3
2.	Verslaglegging marktconsultatie	4
2.1.	Algemene ontwikkelingen	4
2.2.	Business Case	5
2.3.	Risico's	6
2.4.	Percelen	7
2.5.	Contractduur	8
2.6.	Koppelingen	8
2.7.	Prijsopbouw	8
2.8.	Prestatiemanagement	9
2.9.	Ontwikkelperspectief tijdens de uitvoering van de overeenkomst	9
2.10.	Reflectie functionele eisen en wensen	10
2.11.	Architectuur	10
2.12.	Additionele vragen	10
3.	Nawoord	11

1. Voorwoord

Hogeschool Rotterdam heeft de marktconsultatie uitgevoerd als voorbereiding op de voorgenomen aanbesteding voor een SAAS oplossing voor een e-portfolio.

Hogeschool Rotterdam wil de mogelijkheden van de markt optimaal benutten en luisteren naar aandachtspunten vanuit de markt.

Met deze marktconsultatie beoogt Hogeschool Rotterdam:

- inzicht te krijgen in mogelijke oplossingsrichtingen en de wijze waarop partijen hieraan kunnen bijdragen aan de gewenste oplossing;
- input te vergaren voor de inrichting van de aanbestedingsstrategie, contractvorm en contractuitvoering;
- zoveel mogelijk partijen te bereiken, te interesseren en te stimuleren tot meedenken;
- inzicht te krijgen in de kostenopbouw en de business case.

In hoofdstuk 2 is de verslaglegging van deze marktconsultatie weergegeven.

De aanbesteding zal naar verwachting in het vierde kwartaal van 2024 gepubliceerd worden op TenderNed.

2. Verslaglegging marktconsultatie

Deze samenvatting omvat globaal de antwoorden (uitspraken en meningen) die zijn verkregen uit de marktconsultatie zonder dat de antwoorden naar een marktpartij zijn te herleiden.

De marktconsultatie bestond uit totaal 11 inhoudelijke vragen.

Acht partijen hebben schriftelijk gereageerd op de marktconsultatie.

Met 5 partijen is, op basis van de schriftelijke beantwoording, individueel een gesprek gevoerd.

Tijdens dit gesprek hebben de deelnemers hun eigen product laten zien, toegelicht en aangeprezen.

Iedere partij heeft een specifiek product met eigen kenmerken.

In verband met de concurrentiegevoeligheid van de antwoorden wordt in deze samenvatting een algemeen beeld geschetst per onderdeel.

2.1. Algemene ontwikkelingen

Deelnemers aan de marktconsultatie zien verschillende ontwikkelingen.

Genoemd is dat de markt behoefte heeft aan twee type portfolio systemen: één die geïntegreerd is in het LMS en één die veel minder gebaseerd zijn op integratie met LMS. Dit type portfolio kan standalone functioneren.

Andere genoemde ontwikkelingen:

- Flexibilisering en toenemende onvoorspelbaarheid;
- Centrale opslag;
- Rationalisatie van applicaties;
- Regie bij student;
- Leven lang ontwikkelen (LLO);
- Microcredentials;
- Eduwallets;
- LMS als centraal platform
- Werkdruk/te kort aan docenten;
- Verschuiving naar zelfregulerend leren;
- Holistischer beeldvorming van de ontwikkeling van een student;
- Mogelijk maken van persoonlijke- en opleiding overstijgende leerroutes;
- Focus op leren in plaats van scoren
- De opkomst van AI en de plek hiervan in softwaretooling;

2.2. Business Case

Deelnemers aan de marktconsultatie hebben verschillende inzichten vanuit uiteenlopende perspectieven. Hieronder volgt een schets van genoemde adviezen.

Opleidingen verschillen en onderwijsvisies kunnen per opleiding verschillen. Daarom is het belangrijk het licentiemodel flexibel in te richten.

Een ander advies is om in het gunningsmodel kwaliteit meer gewicht te geven dan de prijs. Onderdelen van kwaliteit betreffen een implementatieplan en een demonstratie van de oplossing met use-cases. Prijs wordt meestal nog onderverdeeld in licentiekosten en projectkosten zoals implementatie en integratie.

Let bij kwaliteit op:

- De mogelijkheden voor samenwerken, in groepsverband voor een geheel portfolio/collectie of juist voor één enkel bewijsstuk;
- Uitvoeren van plagiaatcontroles in relatie tot opdrachten die niet eerder in het LMS zijn ingeleverd;
- De mogelijkheden voor het aanbieden van inhoudelijke sjablonen voor bewijsstukken / pagina's.

Daarnaast geldt dat voor vrijwel elke leeractiviteit van een student drie mogelijkheden bestaan:

1. Hoe kan de student deze leeractiviteit uitvoeren op eigen initiatief?
2. Hoe kan de opleiding stimuleren dat een student deze leeractiviteit uitvoert? Bijvoorbeeld via hulpbronnen of uitzetten van een modelroute.
3. Hoe kan de opleiding het uitvoeren van deze leeractiviteit verplichten?

Eén van de partijen waarschuwt voor maatwerk, In de visie van deze partij is de implementatie van een nieuwe ICT-oplossing voor 20% afhankelijk van de techniek en voor 80% van de inrichting, adoptie en afstemming met de stakeholders. Een SaaS-applicatie, wat niet hetzelfde is als een applicatie in de cloud, zorgt ervoor dat techniek een ondergeschikte rol heeft en dat de mogelijkheid tot verregaand maatwerk van de baan.

Voor marktpartijen is het van belang dat alle betrokkenen worden meegenomen en dat processen worden geborgd door duidelijkheid te scheppen in wie welke bijdrage levert en welke verantwoordelijkheid heeft.

Verschillende partijen adviseren een range te bepalen waarbinnen de licentiekosten per student per jaar vallen. Daarbij zit dan ook een ondergrens.

Eén partij pleit voor een enterprise overeenkomst, die gekenmerkt wordt door commitment, voorspelbaarheid en simpliciteit. Hiermee zou geborgd worden dat gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst de meest kostenefficiënte oplossing kan worden aangeboden die recht doet aan het strategisch belang en de ondersteuning, innovatie- en door ontwikkelingsbehoeften.

Andere adviezen:

- Duidelijke specificaties en vereisten;
- Functionele specificaties in plaats van technische;
- Sta alternatieve voorstellen toe;
- Overweeg te gunnen op levenscycluskosten.

2.3. Risico's

Door de deelnemers aan de marktconsultatie is een breed pallet aan verschillende risico's genoemd:

- Onderwijs moeten aanpassen op de portfolio applicatie;
- Onvoldoende duidelijk welke procedures en werkwijze het te kiezen systeem dient te ondersteunen;
- Geen goed beeld van de huidige beschikbare oplossingen en hun rol in de leer- en onderwijsprocessen, waardoor het applicatielandschap overvol wordt met oplossingen die elkaar in functionaliteit overlappen;
- Geen aandacht voor adoptie;
- Het niet om kunnen gaan met de veranderende vraag van de interne klant van het e-portfolio;
- Slechte UX van oplossing;
- Slechte begeleiding / onvoldoende capaciteit bij de inzet van het portfolio;
- Onvoldoende duidelijk hoe portfolio functionaliteiten en -processen zich verhouden tot andere functionaliteiten en -processen in de DLO;
- Ontbrekende of beperkte veranderbereidheid binnen de organisatie;
- Beperkte of onvoldoende flexibiliteit voor variatie in werkprocessen;
- Gebrek aan differentiatie;
- Afhankelijkheid van de leverancier;
- Beveiligingsrisico's;
- Complexiteit van integratie;
- Risico dat oplossingen die in het geheel meer 'student gedreven' zijn, eenvoudiger zijn in gebruik en de docent minder werk opleveren;
- Onvoldoende mogelijkheid tot migratie naar een eventuele opvolger.
- Risico van slechte integratie van een best-of-breed app in het applicatie-landschap, wat daadwerkelijke adoptie in de weg staat;
- Het uitgangspunt van een "One size fits all" oplossing, terwijl behoeftes van opleidingen divers zijn (veelal vanuit de specifieke visie op onderwijs en leren);
- Een generieke portfolio oplossing dat niet tegemoetkomt aan behoefte van alle opleidingen.

2.4. Percelen

Dit is een onderwerp waarover de deelnemers aan de marktconsultatie relatief sterk van visie verschillen.

Diverse partijen zijn al dan niet sterke voorstander van meerdere percelen. Bij de argumentatie wordt onder andere verwezen naar andere onderwijsinstellingen. Eén partij volgt de indeling zoals verwoord in het toelichtende document bij deze marktconsultatie. Een andere partij maakt een onderscheid tussen in LMS geïntegreerde portfolio en een standalone variant. Er is ook een partij die 2 percelen aanraadt: de studentgestuurde portfolio's en de docentgestuurde portfolio's.

Genoemde argumenten voor meerdere percelen:

- Specifieke eisen passend bij één beroepenveld. SURF heeft ervoor gekozen om een onderscheid te maken in medische EPA-portfolio's en ontwikkelportfolio's. Dit is temeer geweest om tegemoet te kunnen komen aan de specifieke wensen (zoals een complex formulier-gestuurd portfolio, met geavanceerde eisen aan beoordelingsprotocollen) van veel medische opleidingen.
- Sterk wisselende onderwijsvisie per opleiding. De keuze voor meerdere percelen kan gemaakt worden, wanneer er binnen de instelling behoeftes en eisen onverenigbaar blijken, die bovendien ook in de toekomstvisie van de instelling en opleiding onverenigbaar zullen blijven.

Minstens zoveel partijen achten 1 perceel mogelijk dan wel hebben daar geen bezwaar tegen. Er is zelfs een partij die het onwenselijk vindt dat door Hogeschool Rotterdam meerdere portfoliosystemen moeten worden onderhouden en geïmplementeerd. Ook is het voor studenten niet mogelijk om inhoud tussen systemen over te zetten, dus kunnen studenten niet altijd één totaalportfolio hanteren als zij bijvoorbeeld vakken volgen bij meerdere opleidingen, die elk een ander systeem gebruiken.

Andere genoemde argumenten tegen indeling in percelen:

- Opleiding overstijgend en flexibel;
- Beheer last & AVG;
- Eenduidigheid voor eindgebruikers;
- Haalbaarheid voor HR en leverancier.

2.5. Contractduur

Over contractduur zijn partijen beduidend eensgezinder.

De meest partijen achten een initiële contractduur van minimaal 4 jaar wenselijk, gelet op het implementatietraject en uitrol.

De initiële contractduur zou verlengd kunnen worden met periodes van 2-3 jaar, 1 of 2 maal.

Een langere contractduur verhoudt zich ook tot de importantie van e-portfolio voor het hoger onderwijs en de mogelijkheden om een strategische samenwerkingsrelatie aan te gaan.

2.6. Koppelingen

Een aantal partijen geeft (al dan niet expliciet) aan op dit moment geen integratie te bieden met LMS Brightspace.

Koppelingen zijn voor alle partijen te realiseren. Een aantal partijen heeft integratie op de roadmap staan. Eén partij heeft aangegeven dat integratie geen deel uitmaakt van de bedrijfsstrategie.

2.7. Prijsopbouw

Genoemde prijscomponenten:

- Gebruiksrecht in de vorm van licenties
- Eenmalige kosten voor
 - o het klaarzetten van de omgeving,
 - o inrichten van integraties en
 - o inrichten van de omgeving t.b.v. de procesondersteuning van de onderwijsinstelling
 - o implementatie
- Additioneel werk (denk aan extra trainingen of maatwerk dat buiten implementatie en licentie valt): Afhankelijk van benodigde persoon en bijbehorend uurtarief. Wordt vooraf geoffreerd.

Er is ook een partij die aparte componenten rekent voor:

- Onderhoudskosten: Dit zijn de kosten voor het onderhoud en de ondersteuning van de applicatie na de implementatie. Het kan onder meer kosten omvatten voor het oplossen van bugs, het doorvoeren van updates en upgrades, en het bieden van technische ondersteuning aan gebruikers.
- Hostingkosten;
- Training en ondersteuning.

De meeste partijen werken met staffels, maar dat geldt niet voor alle partijen. Sterker nog: 1 partij werkt het liefst niet met staffels. Deze partij werkt met een instellingstarief en een vast bedrag per student.

2.8. Prestatiemanagement

De meeste partijen achten wenselijk om een SLA af te sluiten en KPI's af te spreken. De SLA bevat onder andere de volgende onderdelen:

- Beschikbaarheid en performance
- Betrouwbaarheid
- Ondersteuning
- Response en oplostijden van incidenten;
- Wijze waarop vragen en wensen worden aangeleverd en afgehandeld worden;
- Helpdesk en customer support;
- Backup & recovery.

Een belangrijke KPI betreft tevredenheid van (actieve) gebruikers, al dan niet gemeten in een NPS-score.

Sturing op prestaties vindt plaats in periodieke accountgesprekken, waarbij er onderscheid gemaakt wordt in 3 niveaus: operationeel, tactisch en strategisch.

2.9. Ontwikkelperspectief tijdens de uitvoering van de overeenkomst

Partijen zien meerwaarde in de praktijk in actieve participatie van Hogeschool als onderwijsinstelling in gebruikersgroepen.

Daarnaast wordt ook geadviseerd om ruimte op te nemen voor samenwerking (in termen van tijd en middelen) en daarmee te anticiperen op toekomstige ontwikkelingen.

Een deelnemer aan de marktconsultatie stelt dat een SaaS platform continu in ontwikkeling moet zijn. Verbeteringen en nieuwe features moeten continu toegevoegd worden aan het platform. Deze verbeteringen en nieuwe features kunnen op allerlei manieren tot stand komen: (requests/input van users, ontwikkelingen in de markt die door leverancier doorvertaald kunnen worden naar het platform, adoptie door leverancier van nieuwe technologieën die tot nieuwe mogelijkheden leiden).

Hogeschool Rotterdam zou ook in de aanbesteding, met name gunning, kunnen sturen ontwikkelperspectief tijdens de uitvoering van de overeenkomst.

Dit brengt met zich met intensief contractmanagement ingericht dient te worden, waarin:

- de voortgang van het ontwikkelingsproject bewaakt wordt
- deadlines gehaald worden;
- risico's gemanaged ²

Kritische succesfactoren hierin zijn:

- Samenwerking tussen verschillende belanghebbenden.
- Requirements management:
- Kwaliteitsborging:
- Continu leren en verbeteren:

2.10. Reflectie functionele eisen en wensen

De meeste partijen hebben geen uitgebreide aanvulling op de analyse van functionele eisen en wensen. Ze zijn logisch en goed haalbaar. Eén partij doet de suggestie om een mobiele app als wens (in plaats van eis) toe te voegen.

Eén partij maakt de kanttekening dat onderwijs een dynamische proces is, dat continu in ontwikkeling. Een portfoliosysteem moet tussentijdse verbetering ondersteunen.

2.11. Architectuur

Over het algemeen kunnen partijen goed leven met de architectuurschets.

Eén partij geeft aan dat voor een optimale workflow het wenselijk is een plagiaatscan uit te kunnen voeren op de bewijsstukken die in het portfolio worden opgenomen.

2.12. Additionele vragen

Aan de partijen, waarmee Hogeschool Rotterdam een gesprek heeft gevoerd, zijn nog twee additionele vragen gesteld:

1. De eerste vraag had betrekking op de relatie met stage en afstuderen. De tijdens de demo's getoonde tools kunnen een deel van het proces van stage & afstuderen dekken. Voor een ander deel zijn er andere specifieke tools nodig.
2. De tweede vraag had betrekking op de e-portfolio standaard. Het product van de gesproken deelnemers aan de marktconsultatie voldoen niet aan de standaard. Idee achter de standaard wordt wel ondersteund. Volgens één van de gesprekspartners is de standaard te generiek. Anderen gaven aan dat de e-portfoliostandaard geen gedragen standaard is, het zou gedateerd zijn en niet doorontwikkeld. Het is belangrijk dat de standaard breed gedragen wordt.

3. Nawoord

Hierbij bedanken wij alle marktpartijen die antwoorden op onze vragen hebben ingediend en mondelinge toelichting hebben gegeven.

Hogeschool Rotterdam kan op basis van deze informatie afwegingen maken bij het vormgeven van de inkoopstrategie en in de markt zetten van de gewenste e-portfolio oplossing.