



# MARKTCONSULTATIE

Van Stichting Vilans

Raamovereenkomst: Ontwerp, ontwikkeling, implementatie, onderhoud en beheer van de technologie t.b.v. content- en gebruikersmanagement en online portalen.

VERSIE 14-02-2020



## Inhoudsopgave

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Inleiding</b>                                                | <b>4</b>  |
| 1.2. Gebruik van de vragenlijst (survey), EUSurvey.                | 5         |
| 1.3. Door marktpartijen aan te leveren informatie.                 | 6         |
| 1.4 Achtergrond                                                    | 6         |
| <b>2 Proces marktconsultatie</b>                                   | <b>7</b>  |
| 2.2 Tijdschema.                                                    | 7         |
| 2.3 Communicatie en contactpersoon.                                | 8         |
| 2.4 Informatie over dit document en de daarbij behorende bijlagen. | 8         |
| <b>3 Strategische koers Vilans</b>                                 | <b>9</b>  |
| <b>4 De producten van Vilans</b>                                   | <b>12</b> |
| <b>5 ICT en de strategische koers</b>                              | <b>13</b> |
| <b>6 Huidige situatie</b>                                          | <b>14</b> |
| <b>7 Gewenste situatie</b>                                         | <b>15</b> |
| Centralisatie                                                      | 15        |
| Standaardisatie                                                    | 15        |
| Grootte                                                            | 16        |
| Belangrijkste randvoorwaarden:                                     | 17        |
| <b>8 Transitie</b>                                                 | <b>18</b> |
| <b>9 Onze vragen</b>                                               | <b>19</b> |
| Algemeen                                                           | 19        |
| Technologie                                                        | 19        |
| Aanpak                                                             | 20        |
| Beheer                                                             | 20        |
| Overig                                                             | 20        |



## Disclaimer & copyright

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting Vilans. Dit document en de daarbij behorende bijlagen zijn uitsluitend bedoeld voor het gebruik binnen het kader van en voor de duur van de onderhavige Marktdialoog “Raamovereenkomst ontwerp, ontwikkeling, implementatie, onderhoud en beheer van content management en online portalen” van Stichting Vilans. Enig ander gebruik is niet toegestaan, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting Vilans.

Op dit document (inclusief de daarbij behorende bijlagen) kunnen rechten van derden rusten.

Dit document (inclusief de daarbij behorende bijlagen) is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld, maar er worden generlei garanties gegeven over de deugdelijkheid en/of volledigheid; eventuele fouten, onjuistheden of onvolkomenheden kunnen gemeld worden aan de in document vermelde contactpersoon van het Stichting Vilans.

Stichting Vilans staat niet in voor de juiste werking van enige in dit document vermelde url (bijvoorbeeld van de Europese Commissie), noch voor de juiste werking van enig gebruikt elektronisch platform (bijvoorbeeld TenderNed). Eventuele geconstateerde problemen bij het gebruik van een url en/of een elektronisch platform dienen gemeld te worden bij de organisatie die de url of het elektronisch platform ter beschikking stelt. Problemen met het downloaden en uploaden (van documenten), dienen eveneens (direct) gemeld te worden aan de in dit document vermelde contactpersoon van Stichting Vilans.



## 1. Inleiding

Dit document beschrijft de bijzondere voorschriften die op de Marktdialoog (ook wel marktconsultatie geheten) “Raamovereenkomst ontwerp, ontwikkeling, implementatie, onderhoud en beheer van content management en online portalen.” van toepassing zijn. De Marktdialoog begint op de datum van publicatie daarvan in het publicatieblad van de EU (TED) of op de datum van publicatie in TenderNed, afhankelijk van welke datum het eerste is, en eindigt op de als zodanig aangegeven datum in dit document, behoudens indien de Marktdialoog eerder tussentijds wordt beëindigd. Onderdeel van de Marktdialoog is een fysieke bijeenkomst op locatie van Vilans.

Deelname aan de Marktdialoog is vrijwillig en vrijblijvend en geschiedt overigens voor eigen rekening en risico. Een marktpartij kan generlei kosten aan Vilans in rekening brengen voor deelname aan de Marktdialoog. Een marktpartij kan ook generlei kosten aan Vilans in rekening brengen indien de door de marktpartij verstrekte informatie (gedeeltelijk) wordt (her)gebruikt in het kader van een toekomstige aanbestedings- of inkoopprocedure.

De Marktdialoog is enerzijds bedoeld om marktpartijen op de hoogte te brengen van de aanbestedingsplannen en voorwaarden van Vilans (Vilans zal daartoe de marktpartijen nader informeren) en anderzijds om over bij Vilans bestaande onvolkomenheden of onduidelijkheden over de aanbestedingsplannen en voorwaarden nadere informatie van marktpartijen te verkrijgen door middel van elektronische vragenlijsten (geheten de EUSurvey).

Hoewel het tijdschema van de uitvoering voor de aanbestedingsprocedures nog niet is bepaald, is het de verwachting dat de aanbestedingsprocedure in het eerste kwartaal van 2020 start.

Het is de bedoeling dat marktpartijen de door Vilans verschaft informatie voor eigen rekening en risico analyseren en de in het kader van de Marktdialoog gestelde vragen beantwoorden via de EUSurvey.

Indien de door Vilans verstrekte informatie naar de mening van de marktpartijen nadere duiding behoeft, kunnen zij voorafgaand aan of tijdens de bijeenkomst in Utrecht vragen stellen aan Vilans. Indien nodig kan Vilans een bijgewerkte versie van de EUSurvey ter beschikking stellen. De marktpartijen kunnen vervolgens de antwoorden schriftelijk via de (bijgewerkte versie van de) EUSurvey indienen. Vilans zal aansluitend de ontvangen informatie analyseren en een verslag daaromtrent toesturen aan de partijen die deel hebben genomen aan de marktconsultatie en dit verslag publiceren op Ted en TenderNed.

Vilans zal overigens en waar naar haar mening nodig, de van marktpartijen ontvangen informatie (her)gebruiken in het kader van de planning en/of uitvoering van de voorgenomen toekomstige aanbestedingprocedure(s). Het is tevens mogelijk dat Vilans, al dan niet naar aanleiding van de ontvangen informatie, besluit om geen aanbestedings- of inkoopprocedure(s) te starten.

Aan dit document zijn twee bijlagen gehecht, die een integraal en onlosmakelijk deel uit maken van dit document. Voor het gebruikersgemak van de marktpartijen zijn de bijlagen te downloaden via de url('s) als aangegeven in de desbetreffende publicatie in TED en TenderNed. In geval van strijdigheid tussen het bepaalde in dit document en het bepaalde in de bijlagen, prevaleert het bepaalde in dit document.

Aan dit document is de navolgende bijlage gehecht:

- Vragenlijst (ook genoemd EUSurvey);
- Strategische koers Vilans 2019-2022



Let op: de vragenlijst (EUSurvey) is nadrukkelijk gekwalificeerd als een bijlage bij dit Marktconsultatiedocument en is geen op zichzelf staand document, maar maakt deel uit van een geheel van documenten. Voor de leesbaarheid is ervoor gekozen om de vragen die gesteld worden in dit document terug te laten komen in het kader van de EUSurvey; op die manier kan de context van de vragen beter worden geduid.

Door deelname aan de marktdialoog verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met de voorwaarden zoals die staan verwoord in dit document. De voertaal tijdens de Marktdialoog is Nederlands.

Dit document beschrijft in hoofdlijnen:

- Proces marktconsultatie;
- De strategische koers;
- De producten;
- ICT en de strategische koers;
- De huidige ICT-situatie;
- De gewenste ICT-situatie;
- Transitie;
- Onze vragen.

## 1.2. Gebruik van de vragenlijst (survey), EUSurvey.

Vilans wenst voor de vragenlijst (survey) gebruik te maken van de door de Europese Commissie onder EUPL ter beschikking gestelde open source software tool genaamd EUSurvey. Deze tool is door Vilans nader aangepast en ingevuld. Marktpartijen kunnen toegang krijgen tot de door Vilans aangepaste en ingevulde vragenlijst op de url: [https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/Vilans\\_Marktconsultatie](https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/Vilans_Marktconsultatie)

Vilans geeft generlei garantie voor onbelemmerde of ongestoorde toegang van EUSurvey. Het oneigenlijk gebruiken of misbruiken van de EUSurvey zal gemeld worden bij de autoriteiten.

Indien er onverhoopt problemen mochten zijn bij de toegang tot of gebruik van de EUSurvey, kunnen deze gemeld worden bij de helpdesk van de Europese Commissie op de hieronder weergegeven wijze en tevens via een e-mail aan de onder 2.3 genoemde contactpersoon van Vilans:

Please send an e-mail to [EC-CENTRAL-HELPDESK@ec.europa.eu](mailto:EC-CENTRAL-HELPDESK@ec.europa.eu).

Please provide the following information:

Name:

E-mail:

Organisation:

Description of incident:

Voor nadere informatie over het support worden verwezen naar de url:

<https://ec.europa.eu/eusurvey/home/support>.



### 1.3. Door marktpartijen aan te leveren informatie.

Omdat Vilans informatie van de marktpartijen wenst te analyseren en waar mogelijk (gedeeltelijk) te (her)gebruiken in het kader van een toekomstige aanbestedings- of inkoopprocedure, is het cruciaal dat Vilans er van uit mag gaan dat zij de door haar ontvangen informatie, bijvoorbeeld via de antwoorden op de vragenlijst als geformuleerd in de EUSurvey, daartoe zonder meer kan (blijven) gebruiken.

Iedere marktpartij staat er dan ook voor in en garandeert dat hij in het kader van de Marktdialoog geen informatie verstrekt waar enigerlei rechten van bedrijfsgeheimen op rusten of enigerlei rechten van intellectuele eigendom op zijn gevestigd.

### 1.4 Achtergrond

Vilans is de landelijke kennisorganisatie voor langdurende zorg. Betere langdurende zorg, daar werken we elke dag vol passie aan. De komende jaren ligt er een grote uitdaging op ICT-gebied bij Vilans. De wereld is in beweging en Vilans heeft een strategische koers geformuleerd die daarop anticipeert. Een hierbij passende ICT is een randvoorwaarde om de doelen van Vilans te realiseren. Meer informatie over de strategische koers van Vilans treft u aan in de bijlagen.

Een belangrijk onderdeel van de ICT-uitdaging is ontwerp, ontwikkeling, implementatie, onderhoud en beheer van de technologie t.b.v. content- en gebruikersmanagement en online portalen. We willen door middel van een raamovereenkomst een samenwerking aangaan met één of enkele leveranciers. Hiervoor overweegt Vilans een Europese aanbestedingsprocedure te starten. We zijn op dit moment bezig met het formuleren van een programma van eisen. Om dit gedegen vorm te geven, starten we met een marktconsultatie. Hiermee willen we een aantal uitgangspunten toetsen en enkele vragen stellen die relevant zijn voor het programma van eisen.

De voorgenenomen samenwerking met één of enkele leveranciers zal bestaan uit:

- Ontwerp en realisatie backend;
- Ontwerp en realisatie front-end(s);
- Realisatie koppelingen met CRM, datawarehouse, authenticatie/autorisatie, externe bronnen, etc.;
- Implementatie;
- Migratie van oude sites naar nieuwe omgeving;
- Onderhoud en beheer.



## Proces marktconsultatie

Marktpartijen worden door middel van de publicatie van de vooraankondiging in TED en TenderNed uitgenodigd om kennis te nemen van de door Vilans verstrekte informatie en vragen, als omschreven in dit marktconsultatie document inclusief de daarbij behorende bijlagen. De Marktdialoog bestaat uit het beantwoorden van de vragen in de EU Survey en een fysieke bijeenkomst bij Vilans in Utrecht. Er is geen sprake van het overleggen van nadere verklaringen die door Vilans worden verlangd voor deelname aan de Marktdialoog.

De marktpartijen wordt verzocht de door Vilans aangeleverde vragenlijst in de EUSurvey te beantwoorden. Voor zover een marktpartij nog vragen en/of opmerkingen mocht hebben, kan zij deze vragen of opmerkingen stellen op de bijeenkomst in Utrecht. Vilans is wel gerechtigd maar nimmer verplicht tot het beantwoorden van door een marktpartij gestelde vragen.

Naar aanleiding van de door Vilans ontvangen antwoorden in de EUSurvey en eventuele overige ontvangen vragen en/of opmerkingen, zal zij een verkort (geanonimiseerd) verslag van deze marktconsultatie bijvoegen bij het selectiedocument van de aanbesteding en dit verslag zal tevens worden toegezonden aan de deelnemers van de marktconsultatie.

Let op: in dit verslag zijn behoudens de als zodanig nadrukkelijk opgenomen keuzes van Vilans voor specifieke onderdelen van de vraagmethodiek, nog geen andere nadere analyses of conclusies verwoord. Eventuele andere nadere analyses of conclusies van de uitkomsten van de Marktdialoog zullen door Vilans verwerkt worden en vertaald worden naar de door haar op te stellen vraagmethodiek, inclusief de daarbij behorende procedures en het definitieve programma van eisen en wensen.

## 2.2 Tijdschema.

Het tijdschema van de Marktdialoog is als volgt:

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 februari 2020             | Publicatie van vooraankondiging en beschikbaar stellen marktconsultatie documenten & EU Survey.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 27 februari 2020             | Uiterlijke aanmelding voor bijeenkomst in Utrecht. In verband met de organisatie van de vragensessie willen wij uiterlijk 27-2 weten wie er van uw organisatie deelneemt. U kunt dit aangeven per e-mail aan de in paragraaf 2.3 genoemde contactpersoon. Er is een maximum van 2 deelnemers per organisatie. Aanmelden voor bijeenkomst in Utrecht op 3 maart dient uiterlijk 27 februari te geschieden via voornoemd e-mail adres. Bij teveel deelnemers heeft Vilans het recht het aantal deelnemers te beperken. |
| 3 maart 2020 van 10:00-12:00 | Fysieke bijeenkomst bij Vilans in Utrecht voor toelichting en eventuele vragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5 maart 2020                 | Eventuele publicatie van bijgestelde versie van de EUSurvey.<br>Publicatie beknopt verslag en beantwoording van leveranciersvragen van de fysieke bijeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 11 maart 2020                | Sluiting Marktconsultatie. Na 11-3 kunt u niet meer reageren op de marktconsultatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



Vilans is gerechtigd tussentijds, indien daartoe aanleiding bestaat, de tijdsplanning aan te passen, met uitzondering van verkorting van eventuele wettelijk vastgestelde minimumtermijnen. Een termijn die eindigt op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag wordt verlengd naar de eerstvolgende dag die niet is een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag.

Vilans is en blijft overigens zonder meer gerechtigd de Marktdialoog om haar moverende reden tussentijds te beëindigen. In een dergelijk geval zal Vilans de beëindiging als zodanig kenbaar maken via een publicatie op TED en TenderNed.

## 2.3 Communicatie en contactpersoon.

Alle communicatie met betrekking tot deze marktdialoog dient schriftelijk te verlopen via Jeroen Vermeulen [j.Vermeulen@vilans.nl](mailto:j.Vermeulen@vilans.nl) . Er kunnen geen rechten worden ontleend aan mondelinge uitspraken.

## 2.4 Informatie over dit document en de daarbij behorende bijlagen.

Indien u aanvullende informatie wenst over dit document dan kunt u dit via het in 2.3 vermelde e-mailadres doen. Vilans zal vervolgens besluiten om wel of geen schriftelijk of mondeling contact met u op te nemen. Vilans is overigens niet verplicht om positief op uw verzoek tot aanvullende informatie te reageren.

Vilans zal het verslag van de marktconsultatie toevoegen aan het selectiedocument wanneer zij een aanbesteding start. Verder zal zij het verslag toesturen aan de partijen die antwoord hebben gegeven op de EU Survey. Vilans is nimmer verplicht om de voorgenomen aanbestedingsprocedure(s) daadwerkelijk te starten.



## → 3 Strategische koers Vilans

Onderzoek doen, kennis ontwikkelen en delen, adviseren en helpen bij het implementeren. Met die taken faciliteert Vilans honderden organisaties en professionals in de langdurende zorg. Bij alles wat Vilans doet zijn cliënten het uitgangspunt: alle projecten moeten iets toevoegen aan hun leven en welbevinden. We bieden enerzijds advies en begeleiding op maat aan zorgorganisaties. Anderzijds is veel van de ontwikkelde kennis voor iedereen beschikbaar.

Op onze kenniswebsites en die van onze partners staan praktische handleidingen, toolboxes, signaleringslijsten of zorgstandaarden. Tot slot is netwerken onderhouden en verbindingen leggen een belangrijk onderdeel van ons werk. Want alleen samen kunnen we het: zorgen dat zorg beter werkt.

Vilans zet in de strategische koers (zie bijlage) de kennisfunctie centraal. Als landelijke kennisorganisatie bieden wij toepasbare kennis persoonlijk en op maat. Samen met partners ontwikkelen en verspreiden we de kennis en zetten we in op het leren toepassen in de praktijk.

De drie strategische lijnen uit de koers vormen de kapstok voor de komende jaren:

1. De juiste kennis op de juiste plek, persoonlijk en op maat;
2. Ondersteund door digitale transformatie;
3. Het verstevigen van de kennisinfrastructuur.

Van de hieronder geschetste doelgroepen weet Vilans maandelijks zo'n 500.000 personen te bereiken en te betrekken. Onze doelgroepen in de langdurende zorg:

### Primaire doelgroepen

- Cliënten, bewoners
  - Ervaringsdeskundigen
  - Naasten
  - Cliëntvertegenwoordiging - informeel en formeel
- Zorg/ondersteuning
- Middenmanagement en medisch
  - Manager zorg
  - Teamleider
  - AVG-arts/ Specialist ouderengeneeskunde/huisarts
  - Psycholoog/orthopedagoog/
  - Paramedisch: fysiotherapie, ergotherapie, etc.
- Teamleden
  - Begeleiders/verzorgenden/(wijk- en gespecialiseerde) verpleegkundigen
  - Vrijwilligers
- Staf
  - HRM
  - Financiën
  - ICT
  - Facilitair (schoonmaak, keuken)



- Bestuur, management en medezeggenschap
  - Leden RvB/directie
  - Secretaris RvB
  - Kwaliteits- en veiligheidscoördinator
  - Regio/locatiedirecteur
- Medezeggenschap:
  - RvT
  - OR
  - VAR/PAR
  - Cliëntenraad

#### **Primaire stakeholders/secundaire doelgroepen**

- Beleid en kaders: VWS; ZINL; NZa; IGJ; Zorgkantoren - ZN
- Branche-; beroeps- en cliëntenorganisaties

#### **Onderzoek en kennisorganisaties**

- Universiteiten; kennisorganisaties en kenniscentra van zorgorganisaties
  - Hoogleraren
  - Onderzoekers
  - Studenten

#### **Onze uitgangspunten:**

- De cliënt staat centraal;
- Zorgprofessionals, cliënten en naasten zijn gelijkwaardige partners;
- Verschillende soorten zorg sluiten goed op elkaar aan;
- Samen kunnen we meer;
- Technologie helpt ons verder.

#### **In de omgeving waarin Vilans actief is, zijn er een aantal belangrijke trends en ontwikkelingen:**

- Toenemende complexiteit in de maatschappij;
- Positieve gezondheid als kader. Kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven zijn afhankelijk van iemands persoonlijke context;
- Op de plek die jij wilt en hoe jij het wilt;
- Imperfecties in het zorgsysteem;
- Digitale transformatie.



De kern van Vilans is kennis inzetten om te zorgen dat de langdurende zorg beter werkt. Hierbij bouwen we op 4 pijlers:

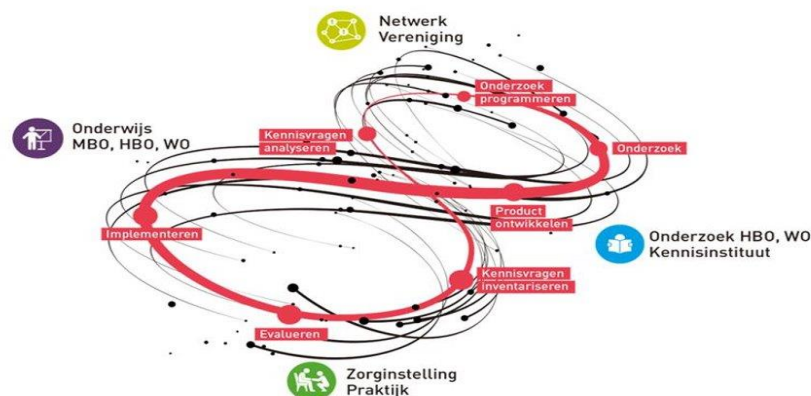
- Kennis als innovatiemotor: Er is een urgente noodzaak voor technische, sociale en maatschappelijke innovatie om de grote opgaven in de langdurende zorg aan te kunnen pakken. Kennis is hierbij heel hard nodig;
- Door beweging van kennis een goed fundament: Kennis is niet statisch. Het is een continu proces van verzamelen, verrijken, valideren en verspreiden;



- Proactief inzetten van kennis om de zorg te verbeteren: Vilans heeft de maatschappelijke opdracht om bij te dragen aan een duurzaam zorgstelsel. In het kader hiervan signaleren we vanuit onze onafhankelijke positie knelpunten in beleid en organisatie;
- Samenwerken voor goede kennis: Vilans werkt niet alleen aan kennis. Ze is onderdeel in een netwerk van kennis- en uitvoeringpartners en kennisafnemers.

Vilans wil dat de juiste kennis voor iedereen die werkt met of voor mensen met een langdurende zorgvraag (digitaal) toegankelijk en bruikbaar is:

- De juiste kennis op de juiste plek, persoonlijk en op maat;
- Ondersteund door digitale transformatie;
- Versterken van de kennisinfrastructuur.



## → 4 De producten van Vilans

Vilans werkt in programma's, projecten, pleinen en producten aan het verzamelen, verrijken, valideren en verspreiden van kennis. De digitale kanalen van Vilans - de kennispleinen - kennen een ontwikkeling vanuit, onder andere, een zo groot mogelijk bereik en impact in specifieke doelgroepen resultaat te boeken vanuit de sectoren/doelgroepen, ook voor toekomstige programma's, projecten en producten. Met name de laatste opgave vraagt om een langdurige, structurele vorm van samenwerking en ontwikkeling van kennisverspreiding van multichannel naar omnichannel vanuit vraag gestuurd perspectief.

De kennisproducten van Vilans worden onder verschillende merken ontwikkeld en gedistribueerd, onder andere:

- Waardigheid en Trots ([waardigheidentrots.nl](http://waardigheidentrots.nl)): Thuis in het verpleeghuis - samen werken aan de verdere ontwikkeling van de verpleeghuiszorg;
- Vilans KICK-protocollen ([vilans.nl/themas/kick-protocollen](http://vilans.nl/themas/kick-protocollen)): Praktische werkinstructies voor risicovolle en voorbehouden handelingen;
- Zorg voor Beter ([zorgvoorbeter.nl](http://zorgvoorbeter.nl)): Kennisplein voor verpleging, verzorging, zorg thuis en eerste lijn;
- Kennisplein gehandicaptensector ([kennispleingehandicaptensector.nl](http://kennispleingehandicaptensector.nl)): Delen en toegankelijk maken van kennis in de gehandicaptensector;
- Beter Oud ([beteroud.nl](http://beteroud.nl)): Ouderen en professionals zetten zich samen in om Ouderen hun leven zo zelfstandig en waardevol mogelijk laten leiden;
- Vilans ([vilans.nl](http://vilans.nl)): de landelijke kennisorganisatie voor langdurende zorg en zorgen dat zorg beter werkt;
- Hulpmiddelenwijzer ([hulpmiddelenwijzer.nl](http://hulpmiddelenwijzer.nl)): Onafhankelijke informatie over zorg hulpmiddelen;
- Databank interventies ([databankinterventies.nl](http://databankinterventies.nl)): interventies in de langdurende ouderenzorg en gehandicaptenzorg;
- Dementiezorg voor elkaar ([dementiezorgvoorelkaar.nl](http://dementiezorgvoorelkaar.nl)): kwaliteit van leven van thuiswonende mensen met dementie verbeteren.

## → 5 ICT en de strategische koers

Een goed functionerende ICT-omgeving is een randvoorwaarde voor het succes van de strategische koers van Vilans. Om deze koers te faciliteren zijn er op ICT-gebied de volgende uitdagingen:

Functioneel:

- Optimaal faciliteren in het proces van verzamelen, verrijken, valideren en verspreiden van kennis, passend bij de strategische koers;
- Het neerzetten van een datafundament om de transitie naar een data driven organisatie te maken;
- Toegankelijke mensgerichte technologie;
- Koppelen van externe kennisbronnen.

|                                                             |                                                          |                                                            |                                                                |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| De juiste kennis op de juiste plek, persoonlijk en op maat. | Ondersteund door de digitale transformatie.              | Verstevigen van de kennisnetwerk- en kennisinfrastructuur. | Doorontwikkelen naar een wendbare waardengedreven organisatie. |
| Groot bereik bij zorgprofessionals langdurende zorg         | Toegankelijke, mensgerichte technologie                  | Systeemintegratie                                          | Uniformering processen (mede) ondersteund door goede ICT       |
| Kennis ophalen en verbinden                                 | Doorontwikkelen data-fundament t.b.v datagedreven werken | Combineren van bronnen                                     |                                                                |
|                                                             |                                                          | Toepasbaar en bruikbaar                                    |                                                                |

Ontwerpen, bouwen, testen en implementeren:

- Juiste kennis aan boord;
- Verbetering in samenwerking met leveranciers.

Betrekken van doelgroepen in realisatieproces.

Beheer en onderhoud:

- Verbeterde betrouwbaarheid van de ICT-dienstverlening;
- Verbeterde processen m.b.t. bugfixing en doorontwikkeling.

Beheersbaarheid van externe kosten en doorlooptijden:

- Optimalisatie in ontwikkel- en beheerkosten;
- Verbetering in voorspelbaarheid van de kosten en doorlooptijden;
- Optimalisatie in doorlooptijden van prio 1 bugfixing tot complexe doorontwikkeling.

Beheersbaarheid van interne kosten en doorlooptijden:

- Gebruikersvriendelijk systeem;
- Stabiel systeem;
- Optimalisatie in mogelijkheden voor zelf uitvoeren versus afhankelijkheid van leveranciers.



## 6 Huidige situatie

Vilans is een projectorganisatie. Vanuit programma's en projecten zijn verschillende merken gerealiseerd. Dit heeft tot een complex landschap voor contentmanagement en online diensten geleid, met een relatief grote diversiteit in leveranciers en technologieën. Op dit moment zijn de meeste sites gebouwd in Kentico, maar is er nog veel diversiteit in inrichting en versies.

Dit heeft nadelige consequenties voor de onderhoudbaarheid, beheersbaarheid en de totale kosten. Daarnaast maakt de functionele diversiteit een verdere implementatie van de Vilans doelstellingen zeer complex.

De merken van Vilans genereren op dit moment ongeveer 1,5 miljoen pageviews per maand. Er zijn geen extreme pieken in het bezoek.

## 7 Gewenste situatie

Om een deel van de ICT-doelen te realiseren is het is van groot belang dat contentmanagement en online diensten gecentraliseerd en gestandaardiseerd worden. Hierbij hebben we de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

### Centralisatie

- We willen de kennis/content optimaal kunnen hergebruiken. Dit betekent dat alle kennis in 1 backend omgeving geplaatst wordt. De kennis zal vanuit verschillende bronnen geherstructureerd en gemigreerd moeten worden;
- De kennis moet op verschillende manieren gedistribueerd worden. Zo willen we naast de portalen ook kennis via een API aan derden kunnen leveren;
- In de front-end is flexibiliteit gewenst vanwege de verschillende merken en merkuitingen van Vilans;
- Centrale koppelingen met bijvoorbeeld CRM, analysetools, datawarehouse, betaalomgeving en externe kennisbronnen.

### Standaardisatie

- Productgroepen: Eenvoudige sites willen we snel en goedkoop kunnen realiseren en doorontwikkelen. Complexe sites vergen meer aandacht. Daarom willen we zoveel mogelijk functionaliteiten standaardiseren in productgroepen. We denken aan drie groepen: campagnesites, kennispleinen en specifieke producten (zie afbeelding). De productgroepen zijn gelaagd opgebouwd. De complexere groep bouwt voort op de minder complexe groep. De groepen kennen een verschil in complexiteit, kosten en time-to-market. Uiteraard moet een product kunnen migreren naar een andere productgroep en moeten productgroepen ook inhoudelijk kunnen wijzigen;



|                   | Campagne site                                                                                                                                                                                                         | Kennisplein                                                                                                                                                                                                           | Specifiek 1: KICK                                                                                                                                                                                                     | Specifiek 2: ...                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | Korte time to market<br>Korte levensduur < 2 jaar<br>Lage kosten<br>Pieken in bezoek<br>Weinig content                                                                                                                | Lange levensduur > 2 jaar<br>Dagelijks redactioneel werk<br>Vlak bezoek (pageviews)<br>Veel content                                                                                                                   | Lange levensduur > 2 jaar<br>Dagelijks redactioneel werk<br>Vlak bezoek (pageviews)<br>Veel content                                                                                                                   | Lange levensduur > 1 jaar<br>Regelmatig redactioneel werk<br>Vlak bezoek (pageviews)<br>Bedrijfsgevoelige gegevens                                                                                                    |
| Laag 1: Campagne  | Tekst, beeld, video, geluid<br>Formulieren<br>Nieuwsbriefkoppeling<br>Zoeken en filteren<br>metadatering over alle merken<br>Analytics<br>FE en BE gescheiden<br>Integratie sociale media<br>Versiebeheer<br>Workflow | Tekst, beeld, video, geluid<br>Formulieren<br>Nieuwsbriefkoppeling<br>Zoeken en filteren<br>metadatering over alle merken<br>Analytics<br>FE en BE gescheiden<br>Integratie sociale media<br>Versiebeheer<br>Workflow | Tekst, beeld, video, geluid<br>Formulieren<br>Nieuwsbriefkoppeling<br>Zoeken en filteren<br>metadatering over alle merken<br>Analytics<br>FE en BE gescheiden<br>Integratie sociale media<br>Versiebeheer<br>Workflow | Tekst, beeld, video, geluid<br>Formulieren<br>Nieuwsbriefkoppeling<br>Zoeken en filteren<br>metadatering over alle merken<br>Analytics<br>FE en BE gescheiden<br>Integratie sociale media<br>Versiebeheer<br>Workflow |
| Laag 2: Kennis    |                                                                                                                                                                                                                       | Community elementen (Forum, klantfeedback, vragen etc)<br>Inloggen en profielen<br>Personalisatie<br>Recommendatie<br>Abonneren<br>E-learning                                                                         | Community elementen (Forum, klantfeedback, vragen etc)<br>Inloggen en profielen<br>Personalisatie<br>Recommendatie<br>Abonneren<br>E-learning                                                                         | Community elementen (Forum, klantfeedback, vragen etc)<br>Inloggen en profielen<br>Personalisatie<br>Recommendatie<br>Abonneren<br>E-learning                                                                         |
| Specifiek 1: KICK |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                       | Content voor derden<br>Online betalen<br>Maatwerk klantportaal /dashboard<br>Profielbeheer door klant<br>Direct inloggen van externe locatie                                                                          |                                                                                                                                                                                                                       |
| Specifiek 2: ...  |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                       | Maatwerk klantportaal /dashboard<br>Hoge mate van integratie / koppelingen met andere producten                                                                                                                       |

- Contentstructuur: De structuur van de content/kennis zal meer geüniformeerd moeten worden om content over de verschillende portalen te hergebruiken en om integraal de kennis te analyseren en te verrijken;
- Technologie: We willen standaardiseren in technologie;
- Maatwerk: We streven naar zo min mogelijk maatwerk;
- Koppelingen: zoveel mogelijk standaard koppelingen.

## Grootte

- De verwachting is dat 500.000 gebruikers ongeveer 1 keer per 3 weken een merk van Vilans bezoeken;
- We verwachten ongeveer 50.000 content elementen. Dit is hoofzakelijk tekst, een deel afbeeldingen en een relatief klein deel video.





#### Belangrijkste randvoorwaarden:

- Security en privacy by design;
- Schaalbaar;
- Beheersbaar;
- Goede performance;
- Gebruiksvriendelijk voor de externe (bezoekers) en interne gebruikers (redacteurs, analisten);
- Toegankelijk WCAG 2.1;
- Omnichannel: mobiel, tablet en PC;
- Voorbereid op trends als speakers, smartwatch, AR, etc;
- Compliance met wet- en regelgeving;
- Centrale hosting op een door Vilans beheerde Azure-omgeving;
- Proven technology;
- Minstens 5 jaar gegarandeerde life cycle van producten.

## 8 Transitie

We realiseren ons dat de transitie van huidige naar de gewenste situatie een meerjarentraject is, waarbij we op dit moment ook niet alle antwoorden op alle business en ICT-vragen hebben:

Bijvoorbeeld:

Business:

- Verandert de bundeling van kennis ook de merkstrategie van Vilans?
- Komt er één generiek Vilans inlog account?
- Voorzien we in de toekomst meer of andere abonnementsmodellen?
- Etc.

ICT:

- Hoe komt de migratiestrategie er uit te zien?
- Welke software gebruiken we voor front-end en backend?

Daarom willen we met één of enkele leveranciers een raamcontract afsluiten waar binnen we relatief snel (door)ontwikkelingen kunnen realiseren. Afhankelijk van grootte en complexiteit wordt de (door)ontwikkeling wel of niet binnen een deelopdracht uitgezet. In de meeste gevallen zullen we dit dan als project organiseren. Enkele voorbeelden van mogelijke deelopdrachten:

- Ontwikkeling en implementatie CMS;
- Ontwikkeling productgroep campagnesites;
- Migratie oude sites.

## → 9 Onze vragen

### Algemeen

- Wat ziet u als sterke en zwakke punten in bovenstaande situatieschets?
- Wat is uw advies m.b.t. de introductie van standaard productgroepen zoals hierboven beschreven?
- Wat is uw advies m.b.t. het realiseren van centrale opslag van kennis, en het hergebruik van kennis over verschillende merken van Vilans?

### Technologie

- Een belangrijk onderdeel van een succesvolle implementatie is de tooling. Met name een goed en gebruikersvriendelijk CMS zal een kritische succesfactor zijn. Voor een groot deel van de merken hebben we nu Kentico EMS als CMS. Wij hebben hierbij de volgende vragen:
  - Adviseert u ons om de aanbesteding van onze CMS software separaat van de keuze van een implementatiepartner te doen of adviseert u ons om dit via één aanbesteding te doen en zo ja, kunt u aangeven wat uw overwegingen hierbij zijn?
  - Het is niet wenselijk voor Vilans om na afloop van de raamovereenkomst naar een ander CMS over te stappen. Hoe kunnen we de continuïteit borgen?
- Er zijn verschillende CMS vormen (traditioneel, headless, CaaS) en mogelijkheden om functionaliteiten naast het CMS te ontwikkelen/gebruiken (microservices, pakketten): Welke oplossing (CMS, technologieën) adviseert u om binnen de gestelde randvoorwaarden:
  - De centralisatie en standaardisatie doelstellingen te realiseren;
  - De content centraal beheren;
  - De content in meerdere kanalen publiceren;
  - Koppelen met andere systemen;
  - Interacteren met gebruikers (dialoog);
  - Abonnementen samenstellen en abonneren;
  - Gebruikers hun eigen profiel kunnen laten samenstellen;
  - Bruikbare statistische data te verzamelen.
- Adviseert u een scheiding tussen de front-end en de backend? Zo ja, welke oplossing(en) adviseert u voor de front-end en voor de koppeling tussen de backend en de front-end? Heeft het splitsen van front-end en backend invloed op de licentiekosten?
- Hoeveel maatwerk zal er ongeveer nodig zijn om de door u geadviseerde oplossing te implementeren?
- Wat zijn de licentiemodellen en de licentiekosten die bij deze oplossingen horen?
- Op welke wijze voldoen de door u voorgestelde oplossingen aan genoemde randvoorwaarden?

 **Aanpak**

- Vilans is een middelgrote organisatie van ongeveer 200 fte. De ICT-organisatie bestaat uit ongeveer 10 fte. Bij de ontwikkeling van de oplossing wil Vilans vanuit de inhoud zeer betrokken blijven. Het idee is om 4 à 5 product owners te benoemen. Welke aanpak adviseert u om de oplossing te ontwerpen, realiseren en te implementeren?
- Wat moet Vilans aan menscapaciteit leveren om de door u geadviseerde aanpak tot een succes te maken?
- Vilans is voornemens een raamcontract met meerdere partijen af te sluiten om een vendor lock-in te voorkomen en een keuze te kunnen hebben bij deelopdrachten. Daar tegenover zien wij ook de nadelen als meerdere leveranciers op elkaars code verder bouwen of in dezelfde code-base aan het werk zijn, of deze beheren. Wat kan Vilans doen om de afhankelijkheid van één leverancier te beperken zodat de flexibiliteit groter is en de totale kosten minimaal gelijk en het liefst lager zijn?

**Beheer**

- Welke eisen moet Vilans stellen aan de leverancier om grip te krijgen op de beheerkosten, de doorlooptijd van updates/upgrades e.d. en een kwalitatief goede service?
- Bij welke SLA-afspraken wegen de kosten naar uw mening niet meer op tegen de opbrengsten en waarom? U kunt ervan uitgaan dat het hier om niet bedrijfskritische applicaties gaat.

**Overig**

- Als u aanvullende adviezen/tips heeft, die in het kader van deze marktconsultatie van belang zijn, ontvangen wij deze graag.