



MARKTCONSULTATIE

Van Stichting Vilans

Verslag en beantwoording vragen naar aanleiding van
de fysieke bijeenkomst op 3 maart 2020

VERSIE 10-03-2020

 VERSLAG

Op 3 maart 2020 heeft een fysieke bijeenkomst plaatsgevonden met betrekking tot de marktconsultatie. Hierbij zijn leveranciers in de gelegenheid gesteld vragen te stellen over de marktconsultatie en de voorgenomen aanbesteding van de online diensten van Vilans.

De marktconsultatie wordt uitgevoerd in het kader van een eventuele aanbesteding van de technologie voor de online diensten van Vilans. Voordat een definitieve aanbesteding gepubliceerd wordt, vindt Vilans het belangrijk dat de uitgangspunten in dialoog met de markt getoetst en aangevuld worden.

Er hebben 12 leveranciers actief deelgenomen aan de sessie.

De vragen zijn beantwoord door een representatieve afvaardiging van Vilans (ICT, business, webredactie, juridisch en projectmanagement).

In dit verslag treft u de vragen en antwoorden aan zoals deze in de bijeenkomst gegeven zijn. Sommige antwoorden zijn aangescherpt. De antwoorden zijn gegeven met de kennis van nu. Aan de antwoorden kunnen geen rechten ontleend worden.

Voor Vilans was het een nuttige bijeenkomst. Deze sessie heeft zeker bijgedragen aan de kwaliteit van de marktconsultatie en het vervolgtraject.

We hopen dat de antwoorden bijdragen aan een goede beantwoording van onze vragen.

 VRAGEN

Is er t.z.t. een overzicht beschikbaar waaruit blijkt welke content waar beschikbaar is en wie er verantwoordelijk voor is?

Ja, dit overzicht zal gemaakt worden. Er is hiervoor een analysetraject gestart. De uitkomsten van dit traject bepalen onder andere de aanpak van de migratiewerkzaamheden.

Is er een centrale identity server waarop aangesloten moet worden, o.a. ten behoeve van authenticatie en autorisatie?

Op dit moment is er geen centrale identity server. Dit is een richting die Vilans opgaat, waarvoor advies zeer welkom is. Belangrijk is dat de online omgevingen (onderwerp van deze marktconsultatie) kunnen communiceren met een toekomstige centrale identity server.

Moet er ingelogd worden en/ of betaald worden voor bepaalde diensten?

Ja, er is nu één dienst waarvoor ingelogd en/of betaald moet worden in de vorm van een abonnement. Er wordt overwogen deze functionaliteiten te centraliseren, zodat deze functionaliteiten voor meer diensten gebruikt kunnen worden. Graag ontvangen we uw advies.

Wordt inloggen in eigen beheer ontwikkeld of wordt gebruik gemaakt van een identity service provider als e-herkenning o.i.d?

Nee, het uitgangspunt is ontwikkelen in eigen beheer. Bij de verdere ontwikkeling zijn zaken als gebruikersvriendelijkheid en single-sign-on met zorginstellingen belangrijke onderwerpen.

Hoe groot is het CRM?

Het CRM is buiten scope van dit traject. Uitgangspunt is dat er een koppeling tussen CRM en CMS gebouwd moet worden.

Zijn betalingen gekoppeld aan CRM systeem?

CRM is buiten scope van dit traject.



Welke gerelateerde activiteiten zijn nog meer gaande die van belang zijn maar buiten scope?

De relevante ontwikkelingen en activiteiten zijn beschreven in het strategische koersdocument en het marktconsultatiedocument. Deze documenten zijn bij de marktconsultatie ter beschikking gesteld.

Er wordt een analyse-omgeving ingericht. Hiermee kunnen dataspecialisten inzichten opdoen. Het CMS wordt hieraan gekoppeld maar ook data uit andere bronnen zal ontsloten worden in deze omgeving. Achterliggend doel is om nieuwe kennis en diensten te ontwikkelen. De analyse-omgeving is niet in scope, de koppeling tussen de analyse-omgeving en het CMS mogelijk wel.

In de strategische visie wordt gesproken over personalisatie en experimenten. Wat wordt hier bedoeld en welke experimenten zijn uitgevoerd?

In het kader van kennis delen en verspreiden is interactie met de verschillende doelgroepen en kennis op maat nodig. We zijn beperkt aan het experimenteren met chatbots, waarbij de ervaring inmiddels leert dat de grote diversiteit aan vragen de inzet van chatbots niet eenvoudig maakt. We kijken ook naar personalisatie van de content. Dit zal continu in doorontwikkeling zijn.

Er wordt gesproken over een raamovereenkomst met 1 of meerdere leveranciers. Kan je dat verduidelijken?

In de marktconsultatie is de vraag gesteld of we alles in 1 aanbesteding doen of splitsen. Afhankelijk van het antwoord op de vraag en van de technologie, met name of partijen de CMS licentie kunnen resellen, kunnen we met één of meerdere implementatiepartners een overeenkomst aangaan ten behoeve van doorontwikkelingen. Bij een raamcontract met meerdere partijen kan voor individuele projecten een minicompetitie gestart worden. Vilans heeft veel verschillende producten en activiteiten.

Van multichannel naar omnichannel. Wat zijn jullie plannen?

Ons doel is om de kennis zodanig aan te bieden dat een bezoeker de kennis op maat krijgt aangeboden, ongeacht uit welke bron (kennisplein) deze informatie afkomstig is, en ongeacht op welke plek de bezoeker zich bevindt (in de vorm van devices - pc op werk, mobiel, wellicht in de toekomst de home speakers etc).



Hoeveel websites bevat de scope? Op Vilans.nl staat een ander getal dan in het marktconsultatiedocument?

De huidige sites worden gebundeld. Daarom is het aantal in het marktconsultatiedocument anders dan het aantal op Vilans.nl. U kunt voor nu uitgaan van de sites/merken die in het marktconsultatiedocument genoemd zijn.

Wat is de reden dat het landschap versnipperd is geraakt?

Het landschap is ontstaan in een periode, waarin ieder kennisplein zijn eigen koers bepaalde. Als gevolg van groei is dit model niet langer wenselijk. Nu wordt het tijd om zaken meer integraal te organiseren.

Wat is jullie visie op gebruik open source software?

Er is op dit moment geen uitgesproken voorkeur. Het is geen noodzaak om Kentico als CMS te behouden. Het is wel belangrijk dat proven technologie (open of closed source) wordt geïmplementeerd.

Is automatische contentmigratie een overweging om op Kentico te blijven?

Nee, want de content moet helemaal opnieuw gestructureerd worden.

Is het ook een optie om een SaaS-dienst te gebruiken waarbij hosting is inbegrepen?

Ja, mits de risico's van versnippering en toegankelijkheidsproblemen weggenomen worden.

Is het een optie dat een externe partij de Vilans Azure-omgeving managed gaat hosten? Is hosting een onderdeel van de aanbesteding? Er wordt geadviseerd om een partij te zoeken die de hosting kan verzorgen, om niet te veel afhankelijk te zijn van externe inhuur en betere grip te kunnen hebben.

Dat is een optie die we zullen overwegen.

Hoeveel redacteuren werken er op het platform?

Het webteam bestaat uit een kleine 40 personen en enkele externen. Eenvoudig op - en af schalen zal een requirement zijn.



Wil Vilans gebruik maken van workflow in een CMS?

Het inrichten van een goede, éénduidige workflow is belangrijk. Op dit moment wordt gebruik gemaakt van verschillende CMS-en en daarmee van verschillende workflows. Met de overstap naar één gezamenlijk CMS is de intentie hier veel meer uniformiteit en gezamenlijkheid in te brengen, zodat redacteurs ook veel gemakkelijker content kunnen plaatsen, ongeacht het kennisplein waar de content voor bedoeld is. Rollen en rechten in detail zijn nu nog niet te bepalen.

Zijn er gezamenlijke webrichtlijnen?

Doelstelling is dat Vilans voldoet aan de webrichtlijnen zoals door overheid vastgesteld:

<https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/verplichte-richtlijnen>

Daarnaast is een overkoepelende contentstrategie in ontwikkeling. Deze is voor implementatie online diensten gereed.

Maken jullie gebruik van taxonomie?

Ja, in beperkte mate en dit wordt uitgebreid.

Willen jullie interactie met gebruikers via het platform?

Ja, Vilans heeft een rol als kennismakelaar en wil doelgroepen bij elkaar brengen en kennis verrijken. Dit kan verschillende vormen hebben. Op dit moment wordt bijv. regelmatig gebruik gemaakt van polls en het belang van online kennis delen zal toenemen.

Kun je inzicht geven in de huidige kosten per jaar?

Deze informatie wordt niet gedeeld. Een overzicht van aantal gebruikers en het aantal websites staat in het marktconsultatiedocument. Dit geeft een indicatie van de grootte van de online diensten.

In hoeverre wil Vilans ondersteuning bij migratie? Advies is om dit van te voren goed in beeld te krijgen en per rol capaciteit in beeld brengen.

We zullen het advies meenemen.

Is contentmigratie onderdeel van de scope?

Vilans is voornemens om binnen een raamcontract deelopdrachten uit te zetten. Zo'n deelopdracht kan de migratie van de content bevatten.



Er is veel onduidelijkheid in deze fase. Hoe zorgt Vilans ervoor dat zaken concreter worden?

We zitten nu in een verkennende fase. Dat is per definitie nog niet heel concreet. Een onderdeel van de verkenning is deze marktconsultatie. Op basis hiervan willen we een goede aanbesteding kunnen doen, met een concreet programma van eisen voor de gewenste technologie.

Waarschijnlijk zal in minicompetities/deelopdrachten nog specifiekere scope en eisen bepaald worden voor ontwikkelingen binnen de gekozen technologie. Daarnaast is de verwachting dat details tijdens veelal Agile projecten verder uitgewerkt zullen worden.

Wij hebben niet de intentie om in de aanbesteding volledig uitgewerkte technische en functionele ontwerpen neer te leggen. We willen samen met 1 of enkele partijen/partners ontwerpen en uitbouwen. De aanbesteding zal met name gericht zijn op het realiseren van de samenwerking met deze partijen.

Wordt de achterban (de gebruikers) betrokken bij het project?

Ja, deze is betrokken en zal betrokken blijven. We zullen bij de aanbesteding hierover ook vragen stellen aan leveranciers.

Hoe gaan jullie partijen selecteren? Welke criteria spelen hierbij een rol? De scope is zo groot dat er wellicht veel verschillende partijen nodig zijn.

Dit zal verduidelijkt worden bij een eventuele aanbesteding.

Wat zijn voor jullie de ideale samenwerkingsvormen als er meerdere partijen zijn?

Dit wordt verduidelijkt bij de aanbesteding. Ook komt er duidelijkheid over welke percelen aanbesteed worden. We hopen dat de antwoorden die we via de survey binnenkrijgen ons helpen hierin richting te bepalen.

Wie verzorgt het functioneel beheer van de huidige omgevingen als deze nog niet gemigreerd zijn? Geadviseerd wordt om dit te beleggen bij de te selecteren partij(en). Dit heeft voordelen voor het meedenken met het migratiepad.

Dit wordt uitgezocht. Dit hangt van veel zaken af zoals de gebruikte technologie, bestaande overeenkomsten en interne mogelijkheden.



Is er een vereiste voor een voertaal?

Ja. In ICT is gebruikelijk dat de voertaal naar de aanbestedende dienst toe Nederlands is. Partijen die op afstand bouwen mogen in het Engels communiceren, en bepaalde documenten mogen ook in Engels aangeleverd worden.

In hoeverre maken jullie nu gebruik van personalisatie? Is er al een plan?

Er zijn uitgewerkte persona's, maar de diversiteit in het werkveld is erg groot. Doel is dat de eindgebruiker de kennis zo makkelijk mogelijk kan gebruiken.

Is er een pijnpunt m.b.t. zoeken op dit moment?

Ja, de kennis die Vilans aanbiedt wordt nu veelal via Google gevonden. Het is voor gebruikers lastig om in de veelheid van informatie die via Google wordt aangeboden de juiste kennis te vinden en te selecteren.

Daarnaast is de digitale vaardigheid van de doelgroep niet vanzelfsprekend. Op dit moment is een strategie voor zoeken en vinden in ontwikkeling.

Hoe willen jullie koppelen en koppelvlakken beheren?

Doel is om zoveel mogelijk koppelingen te standaardiseren. Op dit moment zijn nog niet alle koppelvlakken in beeld en is niet bekend welke koppelvlakken in de aanbesteding komen.

Is er een architectuurvisie?

Ja, er is een architectuurvisie die uitgaat van een gerationaliseerd applicatielandschap. Deze wordt bij de aanbesteding verder toegelicht.

Waar leggen jullie data vast in kader van AVG? Advies is om dit zoveel mogelijk intern te doen.

Gevoelige medische klantgegevens worden niet in CMS infra opgeslagen. Er komen uiteraard wel persoonsgegevens in het CMS zoals e-mailadressen of inschrijvingen voor bijeenkomsten. Uitgangspunt is een beveiligde Azure-omgeving met afgebakende rollen en rechten, die voldoet aan wet- en regelgeving.

 Zien jullie ontwikkelingen in het gebruik van devices?

Het gebruik van mobile devices neemt toe en daarmee de noodzaak om daar op in te spelen.

Weten jullie welke content veel gebruikt wordt?

Ja, daar hebben wij inzicht in.

Waarom willen jullie een dergelijk groot verandertraject starten?

Ten eerste voor de gebruikers. De kennis wordt momenteel verspreid over verschillende kanalen aangeboden. Daardoor is het voor de gebruikers niet altijd duidelijk waar kennis te vinden is. We willen kennis op een eenduidige manier aanbieden en concrete antwoorden geven en om dat doel te bereiken is het noodzakelijk om informatie 'over kennispleinen' heen toegankelijk te maken.

Ten tweede gaan we ook standaardiseren in technologie, zodat kennis hergebruikt kan worden en er meer grip is op beheer- en ontwikkelkosten.

Wat is de rol van de 4 a 5 productowners?

Op dit moment is er sprake van meerdere productowners. Het idee is om twee standaard productgroepen te introduceren en enkele maatwerkproducten. Per standaard productgroep en maatwerkproduct wordt een productowner voorzien.

Wat is de rol van marketing en communicatie in dit traject?

Zij hebben zeker een rol, bijvoorbeeld in de afweging hoe precies met de merken omgegaan wordt.

Advies is om ook in de uitvraag aan te geven of er gevoeligheden liggen bij de mensen die het verandertraject ondergaan, zodat hier door leveranciers rekening mee gehouden kan worden.

We nemen dit advies in overweging.