



Marktconsultatie

Van Stichting Vilans

t.b.v. de online dienstverlening.

VERSIE 16-10-2020



1. Inhoudsopgave

1. Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
1.1 Gebruik van de vragenlijst (survey), EUSurvey.....	4
1.2 Door marktpartijen aan te leveren informatie.....	5
1.3 Doel van deze tweede marktconsultatie.....	5
1.4 Definities	5
1.5 Situatieschets Vilans	6
1.6 Samenwerking Leveranciers	17
1.6.1 Beoogde aanpak transitie	18
1.6.2 Samenwerking tussen leveranciers en Vilans in de transitiefase	19
1.6.3 Samenwerking tussen de leveranciers en Vilans in de beheerfase	20
1.7 Doel van deze marktconsultatie.....	20
2. De Marktconsultatieprocedure	21
2.1 Tijdschema	21
2.2 Communicatie en contactpersoon	22
2.3 Informatie over dit document en de daarbij behorende bijlagen.	22



1. Inleiding

Dit document beschrijft de bijzondere voorschriften die op de Marktdialoog (ook wel marktconsultatie geheten) voor de online dienstverlening van Vilans 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.

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 2021 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 deze voor 10 november stellen. 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 zijn mening nodig, de van marktpartijen ontvangen informatie (her)gebruiken in het kader van de planning en/of uitvoering van de voorgenomen toekomstige aanbestedingsprocedure(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 uitmaken 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);

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.

Vilans heeft reeds eerder een Marktdialoog georganiseerd. De uitkomsten van deze dialoog hebben tot aanscherping van het beeld dat Vilans had geleid en heeft ervoor gezorgd dat de opdracht en de wijze waarop Vilans de aanbesteding wil uitrollen intern is besproken en er nu op een aantal punten na een scherp beeld is binnen Vilans.

De uitkomsten van de eerdere marktconsultatie zijn bij de stukken van deze marktconsultatie gepubliceerd. Voor de uitkomsten verwijst Vilans naar dit document.

1.1 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/Vilans2emarktconsultatieonlinedienstverlening>

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.



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>.

1.2 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.

1.3 Doel van deze tweede marktconsultatie

Vilans wil de uitkomsten van deze marktconsultatie gebruiken voor het starten van een goede aanbesteding en een aantal keuzes aan de markt toetsen. De belangrijkste elementen daarbij zijn:

- De architectuur
- De perceelindeling
- De fasering
- De samenwerking tussen de leveranciers
- Het creëren van inzicht in de specifieke risico's en mitigerende maatregelen voor de gekozen aanpak

1.4 Definities

In dit document worden termen met een hoofdletter geschreven die de betekenis hebben zoals opgenomen in deze definitielijst.

Adaptief onderhoud: De dienstverlening wordt aangepast aan de veranderende wet- en regelgeving of veranderingen in de techniek, processen- of omgeving.

Correctief onderhoud: Het verhelpen van een incident na melding van/namens Vilans.

Interactief ontwerp: Het klikbare voorbeeld van de website om tot een template te komen niet zijnde een interactie-ontwerp.

Preventief onderhoud: De leverancier gaat zelf proactief op zoek naar potentiële incidenten.

Template: De volledig werkende modulaire opgebouwde website zonder dat deze gevuld is met content of in de huisstijl staat.

Vernieuwend onderhoud: Vilans heeft recht op updates en upgrades.

1.5 Situatieschets Vilans

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.

Vilans is een projectorganisatie. Vanuit programma's en projecten zijn verschillende merken en kennispleinen, een aantal vanuit een samenwerkingsverband met één of meerdere partijen. Dit heeft tot een complex landschap voor contentmanagement en online diensten geleid, met een relatief grote diversiteit in leveranciers en technologieën. Dit zorgt voor slechtere onderhoudbaarheid, beheersbaarheid en hogere kosten dan wanneer gebruik gemaakt zou worden van enkele meer specifieke technologieën voor de benodigde functionaliteiten. Om de onderhoudbaarheid en beheersbaarheid te verbeteren en de kosten voor de online dienstverlening te laten dalen heeft Vilans de volgende architectuur bedacht voor de online dienstverlening. De architectuurplaat voor de online dienstverlening is voor de leesbaarheid als aparte PDF bij dit document gevoegd.

Vilans kiest voor een architectuur waarbij websites bestaan uit kleinere losse services of pakketten die elk specifieke functionaliteit leveren aan de websites. Deze services worden via een koppelvlak (API Gateway) met elkaar verbonden. Services of pakketten zijn standaardpakketten uit de markt die het beste aansluiten bij de behoefte van Vilans. De reden dat gekozen wordt voor losse services is dat dit leidt tot:

- Flexibiliteit: services zijn eenvoudig te verwijderen of toe te voegen, waardoor ruimte ontstaat voor innovatie;
- Schaalbaarheid van het landschap: het landschap kan voor een of meerdere websites worden ingericht. Schaalbaar betekent ook dat er meerdere uitingsvormen mogelijk zijn per merk zoals website, apps, portalen, smartwatches, VR etc.



- Schaalbaarheid van de techniek: schaalbaar aan de hand van het aantal bezoekers op de websites en contentitems;
- Toekomstgerichte architectuur: de architectuur biedt de ruimte om mee te groeien met toekomstige ontwikkelingen in de markt en bij Vilans.
- De architectuur leidt tot een stabielere en beter beheersbare omgeving (vergeleken met de huidige omgevingen) die daarnaast ruimte voor innovatie biedt;

Randvoorwaarden die gesteld worden aan de architectuur:

- De producten (websites, apps etc.) moeten voldoen aan de overheidsrichtlijnen omtrent privacy, security en toegankelijkheid;
- Continue integratie en continue deployment van de services
- Standaard services. Vilans wil standaard services en standaard technologie inzetten. Onder standaard verstaat Vilans services en technologie die bewezen en marktconform is, en waarvoor voldoende kennis in de markt aanwezig is.
- Configuratie boven maatwerk; Maatwerk moet zoveel mogelijk voorkomen worden. De benodigde functionaliteiten moeten in principe met behulp van configuratie tot stand komen.

De belangrijkste uitgangspunten voor de gekozen architectuur zijn:

- Per product moet er een standaard inrichting zijn (campagnesites, kennispleinen, en portalen).
- Services moeten autonoom ingericht kunnen worden. Het is belangrijk dat er tussen de services geen onderlinge afhankelijkheden zijn en er dus hulp van een andere leverancier noodzakelijk is, met uitzondering van perceel 3.
- Continue ontwikkeling en integratie: de technische inrichting moet zo zijn dat Vilans en de leveranciers werken volgens de principes van continue ontwikkeling en continue integratie.
- Continues integratie en continues deployment van services en front end.
- Voorkeur voor SaaS-oplossingen boven draaien in de Vilans cloud.

Vragen over architectuur:

1. Denkt u dat deze architectuur past bij de uitgangspunten flexibiliteit, onderhoudbaarheid, beheersbaarheid en dat toekomstbestendigheid?
2. Hoe zou u deze architectuur willen aanvullen?
3. Wat ziet u als voordelen en wat zijn de mogelijke risico's van deze architectuur?
4. Zitten er volgens u belangrijke nadelen aan deze architectuur? Zo ja welke?
5. Denkt u dat deze architectuur kan bijdragen tot snelle innovatie?
6. Zou u voor alle of enkele onderdelen van de architectuur open source adviseren? Zo ja waarom? Zo nee waarom niet?
7. Past een dergelijke architectuur qua kosten en omvang goed bij een organisatie als Vilans?

Uit welke onderdelen bestaat deze architectuur?

Vilans wil de opdracht splitsen in vijf percelen. Deze splitsing doet, naar het idee van Vilans, het meeste recht aan de uitgangspunten van flexibiliteit en het beste standaardproduct gezien de behoefte van Vilans. Vilans onderscheidt de volgende percelen:

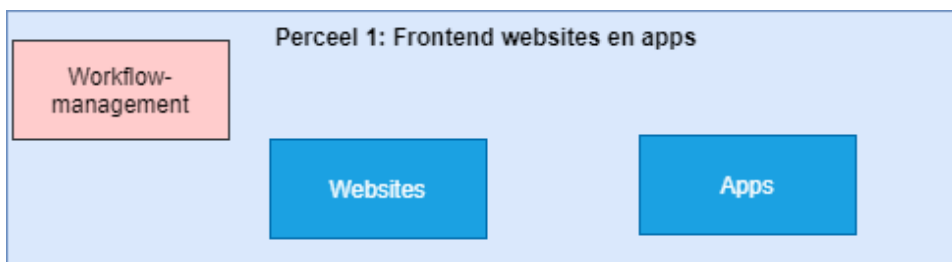
1. Front end websites en apps



2. Identity en access management
3. API Gateway en technologie management
4. Content en data
5. Klantmanagement

Voor ieder perceel wordt er een Raamovereenkomst afgesloten met één leverancier.

Perceel 1: Front end websites en apps



De front end is de presentatielaag die de directe interactie met de eindgebruiker/ doelgroep verzorgt. In de front end onderscheidt Vilans diverse websites die ieder hun eigen kenmerken hebben. Het gaat om campagnewebsites en kennispleinen, apps en portalen.

Campagnesites zijn websites voor producten en diensten die tijdelijk extra onder de aandacht gebracht worden. Bijvoorbeeld congresaanpakabr.nl.

De belangrijkste kenmerken van een Campagnesite zijn:

- Het bezoek is ongeveer vijfduizend bezoekers per maand
- De levensduur is in principe korter dan 2 jaar;
- Bevat ongeveer 50 pagina's
- Ongeveer 50 Pdf's
- Ongeveer 100 Afbeeldingen
- Video's en geembede videoplatformen.

Kennispleinen zijn websites waar professionals in de langdurende zorg kennis over hun vak kunnen vinden. Bijvoorbeeld: kennispleingehandicaptensector.nl, hulpmiddelenwijzer.nl en zorgvoorbeter.nl. De verschillende kennispleinen zijn gericht op de professionals uit verschillende doelgroepen. Het gaat daarbij om de student, de docent, de uitvoerend medewerker in de zorg, de onderzoeker, de beleidsmedewerker, de bestuurder en de verpleegkundige. Apps zijn weergaven van kennispleinen. Het gaat daarbij niet om een responsive website, maar om een versie van een kennisplein die beschikbaar is in een mobiele marktplaats, zoals Google Play Store en Apple App Store.

De belangrijkste kenmerken van een Kennisplein zijn:



- Het bezoek ligt tussen de 40.000 200.000 bezoekers per maand
- De levensduur is langer dan 2 jaar
- Bevat ongeveer 10.000 contentitems
- Ongeveer 1000 Pdf's
- Ongeveer 8500 Afbeeldingen
- Video's

Ook de corporate website van Vilans valt onder deze aanbesteding en zal in de structuur van een kennisplein gegoten worden.

Portalen

De portalen zijn websites waarbij zorgprofessionals, of vertegenwoordigers van zorgorganisaties kunnen inloggen voor deelname aan een onderzoek- of begeleidingsprogramma. Dit kan bijvoorbeeld een onderzoek zijn naar de kwaliteit van de zorg bij een zorgorganisatie, of het begeleiden en monitoren van een technologische implementatie, zoals domotica, binnen een zorgorganisatie.

De belangrijkste kenmerken van een portalen zijn:

- Vertrouwelijke gegevens van (zorg)organisaties
- Kent een workflow/proces inrichting
- Levensduur: meerjarige deelname
- Inlog functionaliteit
- Rechtenstructuur voor verschillende rollen

De omvang van dit perceel bestaat waarschijnlijk uit:

- 2 templates ten behoeve van campagnesites
- 2 templates ten behoeve van kennispleinen
- Ongeveer 25 campagnesites op basis van de templates
- Ongeveer 10 kennispleinen
- 2 portalen

De twee verschillende templates van de campagnesites en kennispleinen zijn modulair opgebouwd maar kennen een andere structuur en doel.

Uitgangspunten voor dit specifieke perceel zijn:

- In de front end is flexibiliteit gewenst vanwege de verschillende merken en merkuitingen van Vilans.
- Onderdelen moeten zo veel mogelijk door configuratie en niet door maatwerk gerealiseerd kunnen worden met proven technology.



- De websites, apps zijn gebaseerd op enkele van tevoren gedefinieerde templates en in de huisstijlen van Vilans.
- De websites, apps en portalen maken gebruik van de standaard services of pakketten die beschikbaar zijn binnen de online dienstverlening.
- Templates worden “gestandaardiseerd”.
- Input wordt gehaald uit de back end middels een API koppeling.

Randvoorwaarden die gesteld worden aan Perceel 1:

- De front end moet voldoen aan de voor de front-end relevante onderdelen van Wcag 2.1, AVG en internet.nl.
- De front end moet zo gebouwd worden dat het met caching en loadbalancing om kan gaan.
- De tools binnen dit perceel moeten kunnen omgaan met de koppelingen zoals opgenomen in de lijst van forum standaardisatie.

De opdracht

De leverancier van dit perceel zal de websites, portalen en apps werkend op moeten leveren en vervolgens moeten beheren en onderhouden. Voor de websites, portalen en apps zal er een interactief ontwerp gemaakt moeten worden, waar alle websites en portalen op worden gebaseerd. De services uit dit perceel moeten door de leverancier aangesloten worden op de API Gateway zoals die door de leverancier van perceel 3 gespecificeerd wordt (De koppeling is erkend door forum standaardisatie). Daarnaast wordt de hostingtechnologie geleverd door perceel 3.

Na het werkend opleveren van de front end voor de websites apps en portalen is de leverancier verantwoordelijk voor 2de en 3de lijns beheer en onderhoud hiervan (Correctief, Preventief, Adaptief en Vernieuwend).

Tijdens de beheerfase is het eveneens mogelijk dat websites, apps en portalen eraf gaan of er nieuwe bij komen.

Daarnaast verwacht Vilans rapportages over de voortgang en issues over de afgelopen periode.

Vilans wil de mogelijkheid hebben om innovaties, die leiden tot een verbeterde businesscase voor Vilans, onder de af te sluiten Raamovereenkomst te laten vallen via Value Engineering. We verwachten dat de leverancier hiervoor proactief voorstellen doet.

Vragen perceel 1:

1 Is aparte website workflow tooling (om bezoekers door de website te leiden) nodig in Perceel 1 of is de functionaliteit in front end tools zoals Angular voldoende voor Vilans?

2 wat is de omvang van dit perceel qua kosten?

3 Welke informatie heeft dit perceel nodig van perceel 3 om te kunnen werken?

Perceel 2: Identity en access management (IAM)



Perceel 2: Identity en Access Management	
Authenticatie	IAM Monitoring
Autorisatie	IAM Logging, auditing, reporting

Identity en access management (IAM) regelt het identificeren, verifiëren en autoriseren van de gebruikers. Het moet voor Vilans mogelijk zijn deze gebruikersprofielen nader te specificeren. De IAM service koppelt de gebruikers aan de losse services. Binnen een service worden specifieke rollen en rechten gedefinieerd. Bezoekers hebben op website-/portaalniveau de mogelijkheid om daar in te loggen. Vilans onderscheidt de volgende gebruikersprofielen:

- Administrator (kan en mag alles)
- Beheerders
- Medewerkers Vilans
- Bezoekers
- Leveranciers

De omvang van dit perceel bestaat waarschijnlijk uit:

- 2 administrators
- Circa 215 Vilans medewerkers
- Per website/apps een separate IAM voor bezoekers
- Leveranciers
- Medewerkers zorginstellingen
- Beheerders

Uitgangspunten voor dit specifieke perceel zijn:

- "Customer self service" bij het beheer van de bezoekers van de online dienstverlening
- Single sign on is mogelijk voor Vilans medewerkers en klanten bij portalen
- De toegang moet door middel van profielen/groepen ingeregeld kunnen worden.
- De IAM service wordt geconfigureerd per website en daardoor zijn de gegevens van bezoekers per website gescheiden.
- De Vilans medewerkers kunnen gebruik maken van de IAM service om toegang te krijgen tot alle services in de online dienstverlening.

Randvoorwaarden die gesteld worden aan Perceel 2:

- De toegang moet gelogd, geaudit en gemonitord kunnen worden
- De tooling moet per website in te richten zijn volgens eenzelfde configuratie
- De tooling moet op applicatieniveau nader te specificeren zijn.

De opdracht

De leverancier zal de benodigde tools voor het identity en access management werkend aan Vilans op moeten leveren door middel van een SaaS-oplossing of in de Vilans cloud.

Na het werkend opleveren is de leverancier verantwoordelijk voor 2de en 3de lijns beheer en onderhoud (Correctief, Preventief, Adaptief en Vernieuwend). Vilans wil de mogelijkheid hebben om innovaties die leiden tot een verbeterde businesscase voor Vilans onder de af te sluiten Raamovereenkomst te laten vallen via Value Engineering. We verwachten dat de leverancier hiervoor proactief voorstellen doet.

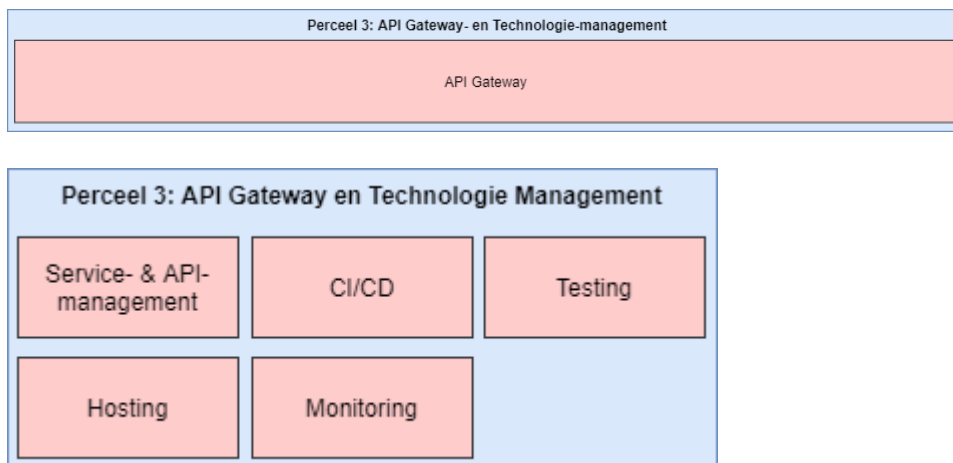
Tijdens de beheerfase is het eveneens mogelijk dat websites, apps en portalen eraf gaan of er nieuwe bij komen.

Daarnaast verwacht Vilans rapportages over de voortgang en issues over de afgelopen periode.

Vragen perceel 2:

1. wat is de omvang van dit perceel qua kosten?
2. Welke informatie heeft dit perceel nodig van perceel 3 om te kunnen werken?
3. In welke service of perceel adviseert u om de bezoekersrollen en -rechten in te richten en beheren?

Perceel 3: API Gateway en technologiemanagement



De API Gateway verzorgt de communicatie en integratie tussen de verschillende services. Onder technologiemanagement verstaan we alle services die nodig zijn om de online dienstverlening middels websites, portals en apps technisch goed te laten werken en inzicht te hebben in de beschikbaarheid van deze services.

Omvang van dit perceel bestaat waarschijnlijk uit:

Het integreren en ontsluiten van ongeveer 20 services via een API Gateway.

→ Hosting van de front end (25 campagnesites, 10 kennispleinen, 2 portalen)

Monitoren van de gehele online dienstverlening

Ketenintegrator zijn in het kader van beheer en onderhoud over de 5 percelen heen in geval van 2e- en 3e lijns incidenten.

Uitgangspunten voor dit specifieke perceel zijn:

- Standaard koppelvlakken erkend door forum standaardisatie
- Continue integratie en continue deployment van de online dienstverlening
- Automatisch testen van de gehele keten
- Cockpit overview van de performance van alle services, APIs en websites
- Eerste aanspreekpunt bij 2e- en 3e lijns incidenten
- Redundantie voor het uitvallen van APIs en websites

Randvoorwaarden die gesteld worden aan Perceel 3:

- De hostingomgeving is ISO 27001 gecertificeerd

De opdracht

De leverancier van dit perceel definieert het koppelvlak waaraan de front end uit perceel 1 gekoppeld moet worden en koppelt de services van perceel 2, 4 en 5 met de API Gateway. De leverancier van dit perceel zal de API Gateway werkend op moeten leveren en de Hosting voor Perceel 1 moeten verzorgen. Daarnaast is de leverancier verantwoordelijk voor de inrichting van de test- en deploystraat waarmee Vilans in staat is automatisch te deployen, het leveren van monitoring op de gehele online dienstverlening, het werkend opleveren van testtools om testscripts vast te leggen, testen te registreren en om (automatisch) testscripts te kunnen draaien. Het leveren van mailtooling die vanuit de websites gebruikt kan worden voor het verzenden van e-mails over bijvoorbeeld het aanmaken van een profiel. De hosting van de eigen dienstverlening evenals de dienstverlening van perceel 1.

Na het werkend opleveren is de leverancier verantwoordelijk voor 2de en 3de lijns beheer en onderhoud (Correctief, Preventief, Adaptief en Vernieuwend). De leverancier is verantwoordelijk voor de ketenregie in het kader van beheer en onderhoud voor alle percelen en daarmee aanspreekpunt voor Vilans.

Tijdens de beheerfase is het mogelijk dat er nieuwe koppelingen bijkomen of afgehaald worden.

Daarnaast verwacht Vilans rapportages over de voortgang en issues over de afgelopen periode.

Vilans wil de mogelijkheid hebben om innovaties, die leiden tot een verbeterde businesscase voor Vilans, onder de af te sluiten Raamovereenkomst te laten vallen via Value Engineering. We verwachten dat de leverancier hiervoor proactief voorstellen doet.

Vragen perceel 3:

1. In hoeverre bent u in staat om een divers aantal (standaard) technologieën aan te sluiten op de API Gateway?



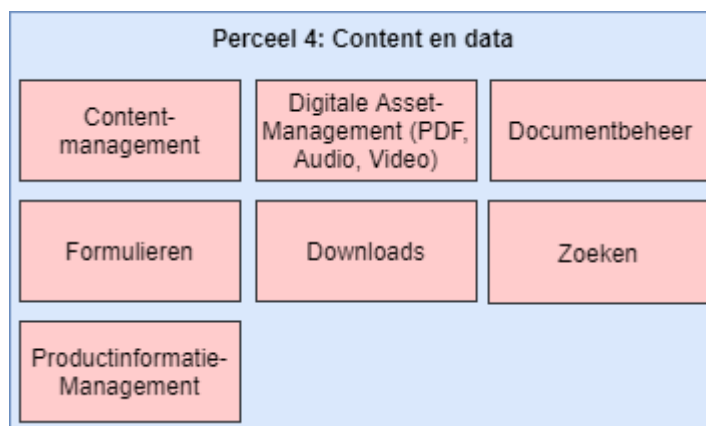
2. Welke onderdelen kan Vilans het beste monitoren? (front end, koppelvlakken: responsetijden, beschikbaarheid, functionaliteiten.....meer?)
3. In hoeverre moet dit perceel monitoring leveren voor de SaaS diensten?
4. Zou u Vilans adviseren naast loadbalancing en caching nog andere technische oplossingen uit te vragen om zo het risico op outages te verkleinen?
5. Wat is de omvang van dit perceel qua kosten?
6. Hoe zou u ketenbeheer organiseren?
7. Welke automatische tests zou u adviseren om uit te voeren?
8. Wat zijn de nadelen van automatisch testen? In welke gevallen adviseert u niet automatisch te testen?

Op dit moment weet Vilans nog niet hoe aanpassingen aan websites, apps en portalen in de toekomst evenals alle zelf ontwikkelde software naar productie gebracht gaat worden. Hiervoor ziet het op dit moment twee scenario's. Het automatisch releaseproces via bijvoorbeeld continues integration en continues deployment of het inrichten van een meer traditioneel releaseproces, waarbij de leverancier nieuwe versies klaarzet en Vilans een aantal tests zelf of onder begeleiding van de leverancier zal gaan uitvoeren. Hierbij gebeurt het testen niet automatisch.

Vragen uitrollen nieuwe versies:

1. Welk releaseproces heeft uw voorkeur? Of heeft u een alternatief voorstel?
2. Waarom kiest u voor dit scenario?
3. Is het mogelijk technisch gebruik te maken van continues integratie en continues deployment zonder dit organisatorisch in te richten?

Perceel 4 Content en Data



Het onderdeel content en data gaat over de digitale schatkamer van Vilans. In dit perceel wordt alle content en data geproduceerd, beheerd en geüpdatet, om vervolgens over de verschillende kanalen verspreid te worden. Het is belangrijk dat Vilans zelf, zonder tussenkomst van de leverancier, in staat is content en data toe te voegen, te bewerken, te verwijderen en te vinden. Op dit moment is Vilans hard

→ bezig met een contentbeleid en denkt het na over het opschonen en migreren van de content vanuit de huidige websites.

Omvang van dit perceel bestaat waarschijnlijk uit:

Aantal contentitems 32.000, waarvan:
20.000 tekstitems

Digitale assets:

Ongeveer 9000 afbeeldingen

Ongeveer 3000 Pdf's

Uitgangspunten voor dit specifieke perceel zijn:

- Content/data is herbruikbaar
- Content/data kan op meerdere plekken worden ingezet/gepubliceerd
- Content/data wordt gestructureerd overeenkomstig de contentarchitectuur
- Content/data bestaat uit verschillende vormen, zoals teksten, beeldmateriaal, downloads, etc.
- Content/data kan snel bewerkt worden

Randvoorwaarden die gesteld worden aan Perceel 4:

- Techniek is gereed voor WCAG 2.1
- Het is mogelijk kenmerken aan de content toe te voegen ten behoeve van categorisatie
- Er moet kunnen worden gezocht op content
- Beeldmateriaal wordt separaat van de tekst vastgelegd (digital asset management)

De opdracht

De opdracht bestaat uit het leveren van functionaliteit die het mogelijk maakt voor Vilans om zelfstandig de content voor de diverse kanalen en websites te beheren en te onderhouden. Verder levert opdrachtnemer opslag en distributie van documenten ten bate van de online dienstverlening, functionaliteit om downloads mogelijk te maken, webformulieren te bouwen en de online dienstverlening doorzoekbaar te maken. Verder het leveren van digital asset managementoplossing voor afbeeldingen en Pdf's. Daarnaast levert de opdrachtnemer optioneel productinformatiefunctiefunctionaliteit.

Na het werkend opleveren is de leverancier verantwoordelijk voor 2de en 3de lijns beheer en onderhoud (Correctief, Preventief, Adaptief en Vernieuwend). Tijdens de beheerfase is het mogelijk dat er contentitems bijkomen of afgehaald worden.

Daarnaast verwacht Vilans rapportages over de voortgang en issues over de afgelopen periode.

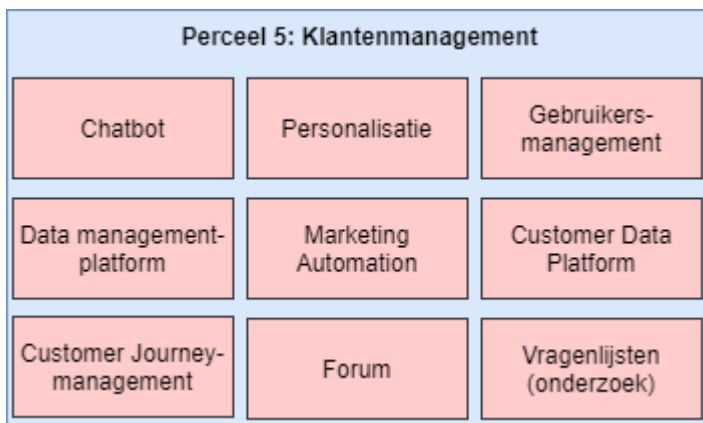
Vilans wil de mogelijkheid hebben om innovaties, die leiden tot een verbeterde businesscase voor Vilans, onder de af te sluiten Raamovereenkomst te laten vallen via Value Engineering. We verwachten dat de leverancier hiervoor proactief voorstellen doet.

Vilans wil graag de reeds bestaande content zo goed als mogelijk voorbereiden, zodat na een aanbesteding de zeer omvangrijke content makkelijk in de juiste bak kan komen. Op dit moment weet Vilans niet goed wat het wel en niet kan doen om de content voor te bereiden op een migratie. Vilans zal eerst de content gaan schonen voordat deze gemigreerd wordt.

Vragen perceel 4:

1. Hoe kan Vilans nu al de content voorbereiden (bijv. opschonen, taggen) om de migratie snel te laten verlopen onafhankelijk van de technologiekeuze?
2. Hoe snel kunnen de content en data op de juiste plek worden gezet? Wat is daarvoor nodig?
3. Wat is de omvang van dit perceel qua kosten?
4. Welke informatie heeft dit perceel nodig van 3 om te kunnen werken?

Perceel 5 Klantenmanagement



In dit perceel gaat het om het managen van de klantinteractie en inzicht krijgen in de voorkeuren van klanten van Vilans en hun kennisbehoefte die gebruik maken van de online dienstverlening. Vilans wil klanten zo goed mogelijk bedienen en heeft als een van zijn uitgangspunten de juiste kennis op de juiste plaats op maat. Hiervoor moet het mogelijk zijn om het personaliseren van de websitecontent afhankelijk van het klikgedrag of andere kenmerken van de gebruiker door te voeren. Klanten moeten ook in staat zijn na het inloggen eigen profielen te maken en aan te vullen.

Na het werkend opleveren is de leverancier verantwoordelijk voor 2de en 3de lijns beheer en onderhoud (Correctief, Preventief, Adaptief en Vernieuwend). Vilans wil de mogelijkheid hebben om innovaties die leiden tot een verbeterde businesscase voor Vilans onder de af te sluiten Raamovereenkomst te laten vallen via Value Engineering. We verwachten dat de leverancier hiervoor proactief voorstellen doet. Daarnaast verwacht Vilans rapportages over de voortgang en issues over de afgelopen periode.

Omvang van dit perceel bestaat waarschijnlijk uit:

Vilans is voornemens veel meer te gaan doen met klantendata. Op dit moment wordt hiervoor een visie ontwikkeld. Op dit moment maakt Vilans gebruik van een aantal tools voor het verzamelen van klantendata. De verwachting is dat het aantal kenbare bezoekers van Vilans met 20% per jaar zal stijgen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Uitgangspunten voor dit specifieke perceel zijn:

- Dataminimalisatie
- Elke zorgprofessional kunnen bedienen en dit meetbaar maken
- Inzicht krijgen in behoefte van klanten
- Zo vindbaar en toegankelijk mogelijk zijn
- Persoonlijk en op maat



Randvoorwaarden die gesteld worden aan Perceel 5:

- Tools zijn per website in te richten
- Tools voldoen aan de overheidsrichtlijnen op het gebied van toegankelijkheid, privacy en security/beveiliging.

Vragen Perceel 5:

1. Wat is de omvang van dit perceel qua kosten?
2. Welke informatie heeft dit perceel nodig van 3 om te kunnen werken?
3. Welke services acht u nog meer noodzakelijk voor dit perceel?

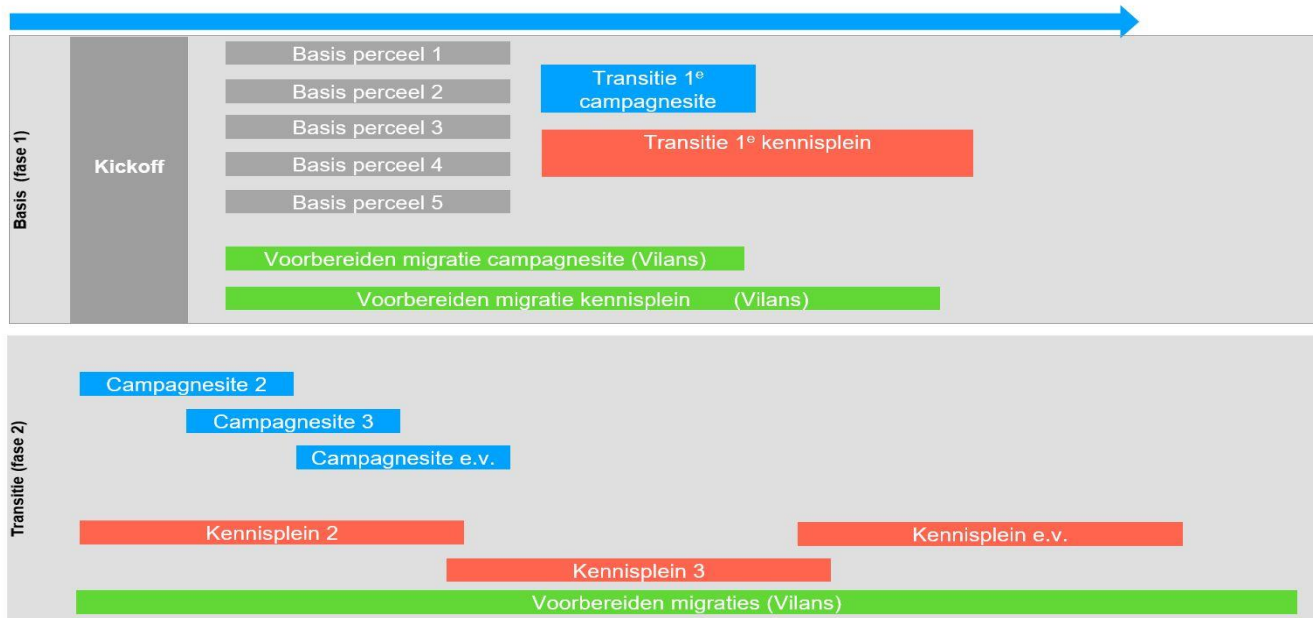
Algemene vragen perceelindeling:

1. Heeft u ervaring met een dergelijke percelenindeling? Bent u het eens met deze indeling van percelen zoals hiervoor aangegeven?
2. Welke risico's ziet u bij de perceelindeling?
3. Welke aanpak zou u adviseren en waarom?
4. Is deze perceelindeling logisch? Of mist u nog iets?
5. Sluit deze perceelindeling aan bij de uitgangspunten van Vilans zoals genoemd in 1.5 achtergrond?
6. Ziet u risico's bij het gelijktijdig in de markt zetten van deze percelen? Zo ja, hoe zou u deze risico's willen minimaliseren?
7. Naast het voldoen aan de eisen van internet.nl, zijn er nog additionele security- maatregelen relevant voor Vilans?

1.6 Samenwerking Leveranciers



1.6.1 Beoogde aanpak transitie



We verwachten de transitie van de huidige situatie naar de nieuwe online dienstverlening gefaseerd aan te pakken, waarbij een grote onderlinge afhankelijkheid bestaat tussen de 5 percelen. Er zullen een aantal basisfunctionaliteiten zijn binnen ieder perceel en in de keten van de 5 percelen, die randvoorwaardelijk zijn voor de werking van de websites na transitie. Deze basisfunctionaliteiten worden als eerste opgebouwd, waarbij er 1 campagnewebsite en 1 kennisplein als basis dienen om mee te starten. Op basis van de ervaringen hiervan willen we daarna de overige websites omzetten.

Fasering Perceel 1 Front end websites en apps

Allereerst zal een van de twee templates ontwikkeld moeten worden voor de campagnesites en kennispleinen. De standaard voor Apps volgt op een later moment. Nadat deze zijn ontwikkeld zullen een aantal van de reeds bestaande websites overgaan naar de nieuwe structuur. Vilans weet nog niet goed hoe de volgorde van de migraties zou moeten plaatsvinden, maar heeft wel de volgende criteria in het hoofd om dit vast te stellen:

- Is de onderliggende huidige technologie end of life?
- Hoe snel kan de overgang naar het nieuwe framework plaatsvinden?
- Wat zijn de huidige contractuele afspraken
- Welke bestaande website of kennisplein is het meest dringend toe aan vernieuwing?
- Wat is de toekomstvisie van een website/ kennisplein?

Fasering Perceel 2 Identity en acces management (IAM)

Dit perceel kent niet echt een fasering. De dienstverlening moet zo snel mogelijk worden ingericht en is randvoorwaardelijk voor het gebruik van de websites en applicaties. Het vormt daarbij een onderdeel van de basisfunctionaliteiten voor de online dienstverlening als geheel.

Fasering Perceel 3 API Gateway en technologiemanagement

Net als perceel 2, vormt perceel 3 een onderdeel van de basisfunctionaliteiten die randvoorwaardelijk zijn voor de online dienstverlening als geheel. Daarbij wordt die functionaliteit als eerste ingericht, die gelden voor alle websites. Per specifieke website zal de functionaliteit worden uitgebreid.

Als eerste zal de leverancier van dit Perceel de TAP-straat ter beschikking moeten stellen en de API Gateway moeten opbouwen. Deze zullen in de eerste fase gebouwd worden. Daarnaast zal de leverancier van dit perceel in de eerste fase de hosting moeten realiseren. Het gaat daarbij om de hosting die noodzakelijk is voor Perceel 1, Perceel 3 en het hosten van de eigen ontwikkelde services door Vilans.

Fasering Perceel 4 Content en data

In de eerste fase zal er prioriteit gegeven moeten worden aan het migreren van de bestaande content van de websites die als eerste worden overgezet. Dit om het voor de leverancier van Perceel 3 mogelijk te maken de juiste API koppelingen te bouwen en voor de leverancier van Perceel 1 het mogelijk te maken deze in de websites te kunnen tonen. Vilans speelt zelf een belangrijke rol in de voorbereiding hiervan middels het implementeren van een contentarchitectuur en het opschonen van huidige content.

Fasering Perceel 5 Klantmanagement

Voor Vilans is het nog niet duidelijk hoe deze fasering zou moeten lopen.

1.6.2 Samenwerking tussen leveranciers en Vilans in de transitiefase

Vilans ziet het project via een vorm van Agile gerealiseerd worden. En dat de leveranciers van de verschillende percelen autonoom in aparte teams werken zonder dat zij daarbij afhankelijk zijn van leveranciers van andere percelen. In het begin van het traject, als de services nog helemaal niet zijn ingericht, zijn er afhankelijkheden tussen de percelen. De leverancier van de API Gateway is de verbindende factor tussen alle leveranciers en zal daarom bij het inrichten en implementeren van de services nauw moeten samenwerken met de andere leveranciers. Vilans denkt dat het vooral van belang is dat het technisch ontwerp en de bouw van de front end aansluit bij de functionaliteiten en inhoud die de API Gateway en backend technologieën kunnen leveren. Nadat de services zijn ingericht verwacht Vilans dat leveranciers hun functionaliteiten kunnen implementeren, inrichten, live brengen en kunnen doorontwikkelen zonder daarbij afhankelijk te zijn van andere leveranciers. Hierop is slechts een uitzondering, namelijk wanneer de koppeling met de API Gateway verandert.

Volgens Vilans is het belangrijk dat de leverancier van de API Gateway aan gaat sluiten bij de SaaS-oplossingen die door de Percelen 2,4 en 5 geleverd gaan worden. Daarnaast zal de leverancier van de API Gateway die informatie moeten geven aan de leverancier van de websites zodat deze in staat is aan te sluiten op de API Gateway.

Vragen over de samenwerking in de transitiefase

1. Moeten percelen contact hebben in de transitiefase? Zo ja, hoe moet dit contact worden gerealiseerd?
2. Hoe lang denkt u dat het opbouwen van de online dienstverlening duurt?
3. Welke percelen zijn afhankelijk van elkaar en op welke manier?
4. Welke risico's ziet u bij deze werkwijze en waarom?
5. Hoe zou u deze risico's minimaliseren?
6. Hoe zou u de transitiefase aanpakken en waarom?



7. Klopt het beeld dat bij een wijziging in de transitiefase de leveranciers uitsluitend contact hebben met de leverancier van perceel 3?
8. Wat is de doorlooptijd van een dergelijke implementatie?

1.6.3 Samenwerking tussen de leveranciers en Vilans in de beheerfase

In de beheerfase zal een incident of change de voornaamste reden zijn dat de verschillende leveranciers met elkaar in contact komen. Hiervoor wil Vilans de leverancier van perceel 3 als ketenbeheerder aanwijzen. Bij de doorontwikkeling ziet Vilans de samenwerking vooral tussen de leverancier van perceel 3 en een andere leverancier aangezien het hierbij voornamelijk zal gaan om het aanpassen van de koppeling met de API Gateway

Bij de beheerfase zal er alleen samenwerking tussen de verschillende leveranciers nodig zijn bij incidenten die het eerstelijns beheer van Vilans niet meteen kan traceren naar een specifieke applicatie. Deze worden gemeld aan leverancier van perceel 3 die de ketenregie zal voeren bij de incidenten. De leverancier van Perceel 3 zal periodiek rapporteren over het aantal incidenten.

Vragen over de samenwerking in de beheerfase:

1. Ziet u een andere partij die het ketenbeheer beter kan uitvoeren?
2. Heeft u ervaring met een dergelijke werkwijze?
3. Welke risico's ziet u bij deze werkwijze? En hoe zou Vilans kunnen proberen deze risico's te minimaliseren?
4. Klopt het beeld dat bij een wijziging in de beheerfase de leveranciers uitsluitend contact heeft met de leverancier van perceel 3?

1.7 Doel van deze marktconsultatie

Vilans wenst, door middel van de in de EUSurvey opgenomen vragen aan leveranciers en de analyse van de daarop verkregen antwoorden, inzicht te krijgen in de markt en met deze kennis een goede aanbesteding te starten. Vilans wil graag de volgende elementen aan de markt toetsen om een aanbesteding voor te bereiden en te doorlopen die aansluit bij de ambities van Vilans en de mogelijkheden in de markt. De vragen uit de Marktdialoog moeten in het licht van de onder 1.4 weergegeven situatieschets w

→ 2. De Marktconsultatieprocedure

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. t.

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 het 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 op te stellen vraagmethodiek, inclusief de daarbij behorende procedures en het definitieve programma van eisen en wensen.

2.1 Tijdschema.

Het tijdschema van de Marktdialoog is als volgt:

16 oktober 2020	Publicatie van vooraankondiging en beschikbaar stellen marktconsultatie documenten & EU Survey.
15 november 2020	Sluiting 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 zijn moverende reden tussentijds te beëindigen. In een dergelijk geval zal Vilans de beëindiging als zodanig kenbaar maken via een publicatie op TED en TenderNed.

2.2 Communicatie en contactpersoon.

Alle communicatie met betrekking tot deze marktdialoog dient schriftelijk te verlopen via Carla Jonkers c.jonkers@vilans.nl. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan mondelinge uitspraken.

2.3 Informatie over dit document en de daarbij behorende bijlagen.

Indien u aanvullende informatie wenst over dit document dan kunt u dit via het in 2.2 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 het een aanbesteding start. Verder zal 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.