

Rapportage Gesloten Marktconsultatie
ten behoeve van de mogelijkheden CMS, Websites en Digitaal Loket

**Bijlage 5 behorend bij de aanbesteding Vervanging website en
webformulieren provincie Noord-Holland 2024 – 2028**



PNH kenmerk: 1974761
Versie : definitief
Datum : 12-5-2023

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1	ALGEMEEN..... 3
1.1	De provincie Noord-Holland 3
1.2	Inleiding 3
1.3	Achtergrond 4
HOOFDSTUK 2	DOELSTELLING..... 5
2.1	Beoogd resultaat van de toekomstige aanbesteding 5
2.2	Beoogd resultaat van de marktconsultatie 5
HOOFDSTUK 3	RAPPORTAGE 6
3.1	Ingevulde vragenlijst 6
3.2	A. Vormgeving, gebruikersvriendelijkheid en nieuwe functionaliteiten 6
3.3	B. E-dienstverlening en doorontwikkeling 10
3.4	C. Verkenning formulieren module 11
3.5	D. Schatting kosten en doorlooptijd 13
3.6	E. Inkoopvoorwaarden 14

Hoofdstuk 1 Algemeen

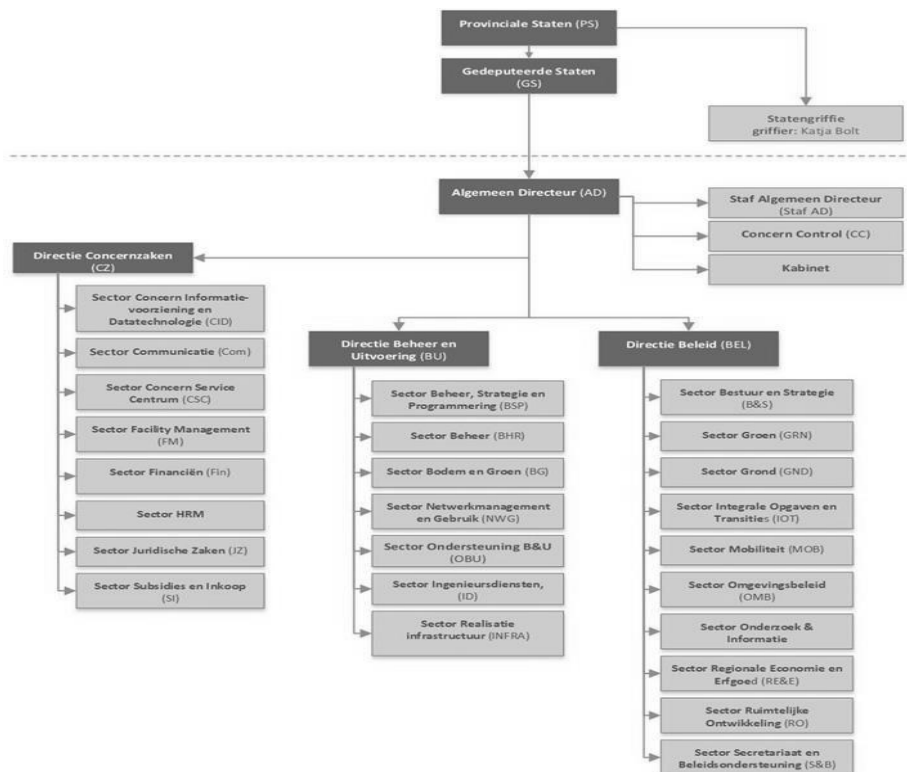
1.1 De provincie Noord-Holland

De provincie Noord-Holland bestuurt de gelijknamige provincie. Een provincie met ruim 2,7 miljoen inwoners, verdeeld over 48 gemeenten. Voor meer informatie over de provincie kunt u ook de provinciale website bezoeken: www.noord-holland.nl

Opdrachtgeverschap

De provincie Noord-Holland (hierna PNH) bestuurt de gelijknamige provincie. Een provincie met ruim 2,7 miljoen inwoners, verdeeld over 48 gemeenten. Voor meer informatie over de provincie kunt u ook de provinciale website bezoeken: www.noord-holland.nl

De organisatie is verdeeld in drie directies, de directie Concernzaken, de directie Beleid en de directie Beheer & Uitvoering. Elke directie bestaat uit verschillende sectoren (afdelingen). Daarnaast bestaan er vier organisatieonderdelen; de Statengriffie, het Kabinet, de Staf Algemeen Directeur en Concern Control. Bij de provincie zijn totaal circa 1090 medewerkers werkzaam in loondienst.



Figuur 1 Organogram Provincie Noord Holland

Het opdrachtgeverschap voor deze opdracht 'Vervanging CMS, Websites en Digitaal Loket' is een samenwerking tussen de sectoren Concern Informatievoorziening en Datatechnologie (CID), sector Communicatie (COM) en sector Concern Service Centrum (CSC) van de directie Concernzaken (CZ). De sectormanager COM vervult de rol van (gedelegeerd) opdrachtgever.

1.2 Inleiding

De provincie Noord-Holland (hierna 'provincie') wil het huidige Content Management Systeem (CMS) voor haar externe websites vervangen. Ten behoeve van dit project is de provincie voornemens later in 2023 een Europese aanbesteding uit te voeren, waarbij de provincie Noord-Holland een partij zoekt die de vervanging

van de huidige omgeving voor de Aanbestedende dienst kan uitvoeren en de nieuwe digitale omgeving vervolgens kan doorontwikkelen en beheren.

De website van de Provincie Noord-Holland dateert uit 2016 en heeft sindsdien goed voldaan. Echter kan het huidige contract niet meer verlengd worden. De expiratedatum is 1-1-2024.

1.3 Achtergrond

De website faciliteert alle burgers en bedrijven van Noord-Holland. Naast het informatieve doel van de website is er een toegangsportaal tot een afgeschermd omgeving voor Statenleden (Statensite) en zijn er verschillende digitale loketten om contact te hebben met de provincie (voor aanvraag subsidie, WOO verzoek, vergunningen, etc.). Ten behoeve van overzicht subsidies en vergunningen, wordt gebruik gemaakt van een koppeling met SDU en Samenwerkende Catalogi (maatwerk koppeling via XML)

De hoofdstructuur van onze website wordt gemaakt met de homepage, landingspagina's, contentpagina's en Projectpagina's. De projectpagina's kunnen in de boomstructuur onder landingspagina's hangen. Projectpagina's met de onderliggende contentpagina hebben een eigen subnavigatie. Een voorbeeld hiervan is de pagina

<https://www.noord->

[holland.nl/Onderwerpen/Verkeer_vervoer/Projecten_Verkeer_en_Vervoer/N243_Herinrichting](https://www.noord-holland.nl/Onderwerpen/Verkeer_vervoer/Projecten_Verkeer_en_Vervoer/N243_Herinrichting)

De verschillende soorten pagina's binnen de website kunnen modulair opgezet worden. Zo kunnen op een pagina 1, 2 en 3 koloms-indelingen afgewisseld worden. Er wordt gebruik gemaakt van diverse contentblokken. Bijvoorbeeld voor een overzicht met nieuwsberichten, een overzicht met documenten of links, of een vrij contentblok. Deze contentblokken kunnen op verschillende pagina's en in verschillende kolomindelingen gebruikt worden.

Tevens faciliteert het huidige CMS de beschikbaarheid van een website voor de Personeelsvereniging van de provincie (PVKontakt) in dezelfde stijl als de website van de provincie.

Het Digitaal Loket op de huidige website bestaat uit pagina's met formulieren die verschillende koppeling bevatten. Zo faciliteren de formulieren in het authenticeren via DigiD, eHerkenning en eIDAS.

Ook kennen de formulieren een koppeling met het handelsregister (NHR), Gemeentelijke Basisadministratie Personen Verstrekkingvoorziening (GBA-V) / Basisregistratie Personen (BRP) zodat de formulieren vooraf ingevuld kunnen worden met de gegevens van de gebruiker/ organisatie.

Daarnaast kennen de formulieren op dit moment ten behoeven van de verwerking van de formulieren een koppeling met Verseon (via de Verseon Service Bus). En een koppeling met TOPdesk en Kofax door middel van e-mailfunctionaliteit via Outlook. De provincie is bezig met een overstap van Verseon naar SharePoint waardoor een koppeling hiermee voorzien wordt, alsmede met vergunningensysteem Open Wave.

Hoofdstuk 2 Doelstelling

2.1 Beoogd resultaat van de toekomstige aanbesteding

Planning: uitgaande van de voorziene expiratiedatum eind 2023 wenst de Provincie uiterlijk per 31 december 2023 een overeenkomst voor vier jaar te hebben kunnen afsluiten met één opdrachtnemer, die in staat is om de website en de formulieren voor de provincie te kunnen realiseren en leveren conform de eisen en wensen die in de aanbestedingsstukken opgenomen worden. De realisatie van de website en de formulieren is voorzien in de eerste helft van 2024.

De website is ons belangrijkste externe communicatiemiddel. Wij streven er naar om onze doelgroepen steeds beter en gericht op de hoogte te houden van ons werk en onze invloed te tonen op het dagelijkse leven in Noord-Holland. Ook willen we onder andere via de site de dialoog aangaan met de burger en deze actief betrekken;

De provincie wil 'as is' over met noord-holland.nl. Dat betekent dat aan de voorkant de site voor 85-90% herbouwd moet kunnen worden, inclusief de structuur van de site en de opmaak van artikelen. De huidige URL's moeten blijven werken en de vindbaarheid van noord-holland.nl in Google moet minimaal op hetzelfde niveau blijven. De gewenste oplossing is een SaaS oplossing.

Doelstelling van de aanbesteding is dat het de Provincie minimaal de volgende voordelen oplevert:

- Makkelijk en efficiënt beheer, onderhoud en doorontwikkeling;
- Gebruiksvriendelijk voor contentbeheerders;
- Reducering van kosten (licentie en ontwikkelen);
- Klantvriendelijke ervaring voor bezoekers;
- Stabiël en betrouwbaar platform;
- Voldoen aan alle relevante wetgeving;
- Het kunnen ontwikkelen en aanbieden van de formulieren ter ondersteuning van het digitale loket.

2.2 Beoogd resultaat van de marktconsultatie

De provincie is zich ervan bewust dat de markt aan veranderingen onderhevig is en er steeds nieuwe technieken en functionaliteiten beschikbaar komen. Met deze marktconsultatie wordt beoogd om tot een uitvraag te komen die enerzijds optimaal bijdraagt aan de doelstellingen van de provincie en anderzijds aansluit bij de mogelijkheden die de geschikte oplossingen beschikbaar op de markt in 2023 kunnen bieden.

De online consultatie heeft als doel om een goed beeld te krijgen van welke mogelijke oplossingen er op de markt beschikbaar zijn, zodat de daadwerkelijke uitvraag tijdens de Europese aanbesteding zo scherp mogelijk is.

Hoofdstuk 3 Rapportage

3.1 Ingevulde vragenlijst

De vragenlijst betreft de volgende onderwerpen:

- A. Vormgeving, gebruikersvriendelijkheid en nieuwe functionaliteiten
- B. E-dienstverlening en doorontwikkeling
- C. Verkenning formulieren module
- D. Schatting kosten en doorlooptijd
- E. Inkoopvoorwaarden

Per onderwerp zijn de vragen en antwoorden gebundeld weergegeven.

3.2 A. Vormgeving, gebruikersvriendelijkheid en nieuwe functionaliteiten

A1	Hiervoor is beschreven hoe de huidige website van de provincie is opgebouwd. Zou uw organisatie deze dienst kunnen leveren? Welke aspecten kunt u niet standaard leveren? - Functionaliteiten kunnen geleverd worden, maar wees concreet over welke wijzigingen gewenst zijn. - Wij kunnen de beschreven dienst leveren. Het gekozen CMS biedt ons de mogelijkheid om daarop een moderne website te bouwen met naadloze integratie met de verschillende systemen en een razendsnelle en slimme zoekmachine. We leveren een formulierenmodule die voorziet in de functionaliteiten die zijn beschreven in de bijlage eisen formulierenmodule. - Onze oplossing kan alle beschreven facetten van de huidige website van provincie Noord-Holland leveren - Ja, wij kunnen dit leveren - Onze organisatie kan de gevraagde website leveren op basis van ons CMS waarbij de gevraagde functionaliteit onderdeel is van ons standaard module-raamwerk.
A2	De huidige website is 8 jaar oud. In de tussentijd heeft de ontwikkeling van overheidswebsites niet stilgestaan. Welke nieuwe mogelijkheden en kansen ziet u ten opzichte van de huidige website, die de provincie in haar aanbesteding zou kunnen meenemen? - De website bevat de belangrijkste onderdelen. Wij zien kansen in het nog meer ontsluiten van diensten. Hiervoor zou een inventarisatie gedaan kunnen worden binnen de organisatie. Heeft de gemeente wensen voor een mijn omgeving? Ook zou gekeken kunnen worden naar participatie- en community mogelijkheden. - Tijdens de bouw moet de digitale toegankelijkheid verder worden uitgewerkt. Een snelle scan toont verbeteringen aan op dit gebied, met name kleurstelling en het aanbieden van content is een aandachtspunt. - Het is in onze ogen essentieel dat de website drempelvrij is. Dit komt neer op een validatie op de WCAG richtlijnen voor digitale toegankelijkheid. Wij borgen dit door een externe toetst te laten uitvoeren op de door ons ontwikkelde website. We raden u aan om in de wensen de inzet van een slimme zoekmachine op te nemen. Gezien de recente ontwikkelingen op het gebied van Conversational AI en op basis van toepassingen die wij hiermee gebouwd hebben, denken we dat een chat interface (op basis van GPT) haalbaar is. - Er zijn meer mogelijkheden ontstaan om gebruik te maken van standaard templates, waarbij overheden -binnen de kaders van toegankelijkheid en responsiveness- zowel vrijheid krijgen in pagina-indelingen als in de lay-out. Daarnaast voldoet een moderne overheidssite aan de WCAG richtlijnen versie 2.1 AA (geïntroduceerd in 2018), waardoor de site voor iedereen toegankelijk is. Op dit moment

	scoort de provincie op de scorelijst van het Dashboard Digitoegankelijk een D • U kunt gebruik maken van reeds ontwikkelde OpenSource componenten voor datadiensten zoals de OpenPDC en OpenPub die we vanuit het Open Webconcept ontwikkelen. Deze bieden uitontwikkelde functionaliteit voor beheer van publicaties en producten/diensten. Ook kunt u gebruik maken van de nieuwste ontwikkelingen op CMS gebied. Bij WordPress is dat bijvoorbeeld de zeer gebruikersvriendelijke Gutenberg Editor en de Wordpress API. Daarnaast kunt u gebruik maken van front-end bouwstenen die we voor overheden ontwikkeld hebben binnen het Open Webconcept. • Hieronder een aantal suggesties: ○ Eigentijdse look door gebruik van een wat groter font en meer visuele elementen ○ Omni-channel-benadering waarbij ook de (interne) kennisbank wordt gevoed vanuit het CMS ○ Push-technologie / Nieuws-PWA ○ Inzet chatbot (bijvoorbeeld als experiment voor een afgebakend site-onderdeel). ○ Participatie binnen de site ○ Projecten op de kaart ○ Facet-zoeken (als startpunt voor het loket) ○ Mijn-omgeving (communicatieplatform voor lopende zaken) ○ Deels dynamisch samengestelde pagina's obv trefwoorden ○ Ondersteuning Open Overheid (Woo-publicatieplatform)
A3	Ook de vormgeving is 8 jaar oud. Daarom willen voor de nieuwe aanbesteding ook meteen de vormgeving opfrissen. Deze vormgeving zal op alle apparaten digitaal toegankelijk moeten zijn. We zien op de markt producten waar veel of weinig invloed op de vormgeving mogelijk is, hoe zou u ons aanraden dit aspect mee te nemen in de aanbesteding? Is uw organisatie in staat ook deze vormgeving te leveren (al dan niet via onderaannemers) en in hoeverre bent u van mening dat vormgeving een onderdeel moet zijn van de aanbesteding?
	• Bij de aanbesteding kun je uitgaan van mobile first eventueel in combinatie met data driven aanpak. • We hebben specialisten die een compleet Design System realiseren dat kan worden toegepast op alle (digitale) uitingen. Hiermee definiëren we op kleine onderdelen (tokens) hoe deze uitingen er visueel uit moeten zien en complexere weergaven en formulieren opgebouwd dienen te worden. Belangrijk in het ontwerp zijn de WCAG richtlijnen voor digitale toegankelijkheid. • Wij zijn van mening dat vormgeving onderdeel moet zijn van de aanbesteding. Vormgeving bepaalt namelijk voor een groot deel de mate van toegankelijkheid en schaalbaarheid van een webpagina of online formulier. Daarbij is het belangrijk de wensen van de provincie helder mee te geven: heeft de provincie al een duidelijk beeld bij de visuele weergave van de website, of laat de provincie zich graag adviseren door de leverancier? Kan de provincie aangeven welk websites van andere organisaties voor hen tot de verbeelding spreken en waarom? Leveranciers moeten in hun beantwoording aan kunnen geven of zij gebruik maken van een standaard template, wat de kaders zijn waarbinnen afgeweken kan worden van de standaard en wat de eventuele aanvullende kosten zijn. • Wij zien graag dat vormgeving onderdeel vormt van de aanbesteding. In de uitvraag adviseren wij u flexibiliteit in de vormgeving wel te eisen omdat u anders vast kunt lopen bij de inrichting van de website. Wel adviseren we "best-practises" te gebruiken vanuit overheidswebsites die aansluiten bij de wensen / gedrag van bezoekers. • U geeft aan dat er voor de provinciale website geen compleet nieuwe stijl nodig is, maar eerder sprake is van een opfrisactie. Dit kan op twee manieren worden ingestoken: de werkzaamheden worden bij InfoProjects belegd ofwel een externe partij maakt het design. De eerste optie heeft onze voorkeur waarbij we met eigen ontwerpers een gegarandeerd maakbaar én toegankelijk design maken. In dat geval is het logisch om dit mee te nemen in de aanbesteding.

	Kiest u voor een externe vormgever dan is dat zeker mogelijk; daarbij zouden we dan wel adviseren om enkel een inspiratievoorbeeld te maken van enkele beeldbepalende templates. De uiteindelijke implementatie-partij kan dit dan vervolgens toetsen en optimaliseren zodat het efficiënt en toegankelijk geïmplementeerd kan worden.
A4	De provincie vindt gebruikersvriendelijkheid van het CMS belangrijk. Wat vindt u belangrijke toetsbare aspecten van gebruikersvriendelijkheid in het gebruik van het CMS en hoe zou u ons adviseren dit te toetsen binnen de aanbesteding? - Gebruikersvriendelijkheid is een container begrip. Maak in de uitvraag gebruik van een aantal voorbeeldprocessen en vraag deze uit. Vraag bijvoorbeeld ook om een demo of een training om dit zelf te ervaren. - Ons CMS past bij de informatiecomplexiteit van de bestaande website, het is een schaalbaar CMS dat we goed kunnen inzetten als de kern van het contentplatform. Door te kiezen voor een SaaS CMS zijn de kosten transparant en voorspelbaar. Het CMS heeft tevens een roadmap en ontwikkelt zich dus continu. Dit betekent dat er dus ook over tijd verbeteringen zijn in het CMS en de gebruiksvriendelijkheid ervan op peil blijft of verbetert, zonder dat daar (onverwachte) kosten bij komen. - Een gebruiksvriendelijk CMS past zich aan naar de behoefte van de gebruiker. Een redacteur die enkel nieuwsberichten plaatst, heeft bijvoorbeeld niets aan een uitgebreide contentboom met alle subsites. In de aanbesteding kunnen leveranciers bijvoorbeeld gevraagd worden naar wijze waarop het CMS-redacteurs in hun dagelijkse werkzaamheden ondersteunt. - Het gebruiksgemak hangt af van diverse facetten af, denk aan: - Aanmaken / aanpassen van een nieuwe pagina - Plaatsen van Word teksten in het CMS - Opzoeken van een item / pagina in het CMS - Opzoek van afbeeldingen in het cms / structureren van afbeeldingen in het CMS - Invoegen / bewerken van afbeeldingen in het CMS - Aanmaken / aanpassen van een menu - Eenmalige opslag, meervoudig gebruik van content (op meerdere plaatsen) - Vindbaar maken van content U kunt het beste een beeld van het gebruiksgemak vormen door veel voorkomende use cases als demonstratie uit te vragen. - Toetsbare aspecten van gebruikersvriendelijkheid zijn bijvoorbeeld: - Single Sign-On - Geïntegreerde toegankelijkheidscheck - Front-end editing - Preview in meerdere viewports - Flexibele layout-stramien waarbij je via drag&drop content-elementen kunnen plaatsen - Beschikbaarheid catalogus voor herbruikbare afbeeldingen/documenten - Embed-mogelijkheden - Geïntegreerde thesaurus - Herbruikbare contentblokken (micro-content zoals adres-blokken) - Gebruik van sjablonen (voor standaard opbouw van bijv. projecten en producten) - Werklijsten en rapportages - Goede zoekfunctie in CMS - Multisite / site-generatie
A5	De behoefte aan digitale inwonersparticipatie neemt toe bij de provincie. Biedt uw product hier een oplossing voor? Raad u ons aan om een oplossing voor digitale inwonersparticipatie mee te nemen in deze aanbesteding, of als los product aan te schaffen? - In de aanbesteding SMART vermelden wat de provincie wil bereiken met inwonersparticipatie. Wij hebben een participatiesite voor het verzamelen van ideeën en het kunnen stemmen op ideeën. - Het grootste verschil tussen websites van 8 jaar geleden en nu is interactiviteit. Inwonersparticipatie is daar een bepalend voorbeeld van. We zien dit dus als essentieel

	onderdeel van het contentplatform. In onze oplossing dient de formulierenmodule dit onderdeel te dekken • Onze oplossing biedt oplossingen voor digitale inwonersparticipatie. Of het verstandig is een dergelijke oplossing mee te nemen in de aanbesteding is afhankelijk van de specifieke wensen rondom de functionaliteit en positionering van een dergelijk platform. • Dit hangt sterk af van uw wensen op het gebied van inwonerparticipatie. Via het CMS bieden we een aantal modules zoals polls, enquêtes en reacties. Ook kunt u afgeschermd content voor een specifieke doelgroep bieden, hiermee kunt u bijvoorbeeld voor een bepaald project inwoners met een code toegang geven tot een afgeschermd deel van uw website of subsite. • In het kader van gebruikersvriendelijkheid is het aan te raden om participatie binnen de website te laten plaatsvinden. De bezoekers hebben dan één aansluitende ervaring en alle gerelateerde informatie staat op één plek. Wanneer de redactie informatie over een project publiceert waarbij participatie een rol speelt, is het mogelijk om – afhankelijk van de participatiefase – bepaalde standaard-modulen in te zetten.
--	---

A6	In het werk van de provincie staat de regio steeds meer centraal. Samen met gemeenten, waterschappen, ondernemers en andere externe partners benoemen we de opgaven in de regio. Regionaal werken sluit aan bij de koers van de Omgevingsvisie en past in de geest van de Omgevingswet. Welke mogelijkheden ziet u om het regionaal communiceren via de website te ondersteunen?
	• Op de eerste plaats denken wij dat hier ook een (SMART) visie ontwikkeld moet worden. Wij kunnen een API aanbieden waarmee informatie van de provincie op de site van externe partners kan worden getoond. Dit kan ook een RSS-feed zijn. Eventueel een oplossing die wordt gebruikt door de veiligheidsregio's waarbij een partner een stukje code op zijn website kan plaatsen om informatie te tonen. Het beheer wordt dan gedaan door de provincie. • Het contentplatform moet in onze ogen regionale projecten ondersteunen, terwijl de communicatie voor de burger niet versnipperd naar verschillende kanalen. Het contentplatform moet dus deze verschillende partijen de mogelijkheid bieden om via de website te communiceren. • Een van de mogelijkheden is het ontsluiten van openbare overheidsdata op de website van de provincie. Denk bijvoorbeeld aan Bekendmakingen Decentrale Regelgeving die op overheid.nl gepubliceerd worden. Overzichten van recente publicaties uit de gehele regio zijn eenvoudig op te halen, doorzoekbaar te maken en te publiceren op de website. • Gebiedsgerichte communicatie begint bij goede metadatering van uw content. Door alle content te voorzien van een locatie kunt u bijvoorbeeld: ○ Eenvoudig regionale landingspagina's, regionale apps of regionale subsites maken ○ Eenvoudige regionale data beschikbaar stellen via bijv. RSS feeds of API's ○ Regionale nieuwsbrieven en notificaties versturen ○ Uw persberichten op deze wijze locatie specifiek maken ○ Op de website of app locatie-afhankelijke content laten zien. Opent u de website bijvoorbeeld vanuit Haarlem dan toont eerst het nieuws en projecten uit deze regio • Om samen te werken bij de informatieverstrekking rondom regionale thema's, is de meest eenvoudige stap hiervoor een gemeenschappelijke redactie in te richten. Externe partners kunnen hierbij toegang krijgen tot het CMS waarbij de rechten strikt ingeperkt zijn tot betreffende pagina's. Een tweede optie is het opzetten van een aparte themasite waarbinnen de deelnemers samenwerken aan het thema en dit 'integraal' communiceren.

3.3 B. E-dienstverlening en doorontwikkeling

B1	Kunt u met het CMS een website opleveren die voldoet aan de digitale toegankelijkheid en past u onze website ook aan als er nieuwe ontwikkelingen zijn op dit gebied. En in hoeverre geldt dit voor de formulierenmodule?
	• Ja dit kan geleverd worden voor zowel de websites als de formulieren. • Ja dit kan gerealiseerd worden, door de website en formulierenmodule bij één partij te beleggen, dwing je uniformiteit in vormgeving, stijl én toegankelijkheid af. • Wij kunnen met ons CMS en de formulierenoplossing een website en online formulieren opleveren die voldoen aan de digitale toegankelijkheidseisen. • Ja, wij hebben veel ervaring met overheidswebsites. Deze voldoen aantoonbaar aan alle eisen. • Digitale toegankelijkheid is een belangrijk speerpunt voor ons. In al onze producten en implementaties is hier continu aandacht voor. Bij elke CMS-release worden zo nodig toegankelijkheidsissues meegenomen. Veel van onze klanten laten periodiek een externe audit uitvoeren waarna wij optimalisaties doorvoeren, zowel in product als implementatie.

B2	Welke visie heeft u op het proactief ondersteunen van de provincie bij ontwikkelingen op het gebied van e-dienstverlening?
	• Goede e-dienstverlening begint volgens ons met een goed proces en een goede samenwerking tussen de verschillende partijen binnen de provincie. Wanneer dat proces goed is gedefinieerd moet dat worden afgestemd met gebruikers, burgers en organisatie. We werken met panels om de uitvoering voortdurend te testen. • Wij hebben een productsuite ontwikkeld waarmee u als klant niet meer van uw leverancier afhankelijk bent. Op die manier wordt u zo flexibel als u wilt zijn in het kader van moderne wetgeving. Al onze SaaS-producten zijn ontworpen om volledig no-code ingericht te worden. Daarmee hebt u als overheidsinstelling het beheer en de doorontwikkeling van bijvoorbeeld formulieren die u op de website wilt publiceren, volledig in eigen handen. U hoeft dus niet op een vaste inzet vanuit ons als leverancier te leunen • Onze organisatie ondersteunt provincies en gemeenten door ontwikkelingen op het gebied van wetgeving en e-dienstverlening nauwlettend in de gaten te houden en te verwerken in onze SaaS applicaties. Hierbij treden we in overleg met provincies en gemeenten om naast de ontwikkelingen van buitenaf, ook de procesontwikkelingen bij -en de wensen van- de provincies en gemeenten mee te nemen in onze softwareontwikkelingen. • Wij ondersteunen u door: ○ Faciliteren van een actieve community van lagere overheden ○ We delen nieuwe ontwikkelingen in accountgesprekken die minimaal tweejaarlijks plaatsvinden ○ We organiseren ieder kwartaal een interessante lunchsessie over een relevant onderwerp ○ We zorgen voor een vast aanspreekpunt die uw situatie goed kent en ook inhoudelijk goed op de hoogte is ○ We volgen wettelijke ontwikkelingen op de voet zodat we u hier pro actief over kunnen adviseren ○ We werken "design-first". Dit betekent dat we UX onderzoek en design toepassen bij het ontwikkelen van e-dienstverlening. Dit leidt tot gebruikersvriendelijke diensten • Een belangrijk onderdeel van onze beheercontracten is periodiek strategisch overleg. Dat is het moment waarop de provincie aangeeft wat er speelt en gaat spelen én het moment waarop onze organisatie deelt wat nieuwe ontwikkelingen en producten zijn. Wij zien dit dus als twee-richting verkeer dat essentieel is voor zowel opdrachtgever als dienstverlener. Daarnaast is het periodieke provinciale gebruikersoverleg een mooi moment om ontwikkelingen proactief te delen en prioriteren.

B3	De provincie vindt doorontwikkeling van de website belangrijk, hoe kunnen wij dit het beste borgen in de aanbesteding? En in hoeverre geldt dit voor de formulierenmodule?
	- Wij kunnen de oplossing leveren en de provincie kan hier op bijsturen waar wenselijk. Ons advies is om de visie hierop in de uitvraag al zover als mogelijk te beschrijven. - Met de keuze voor SaaS oplossingen garandeert u dat onderhoud en doorontwikkeling in de kern goed geregeld zijn en dat de kosten voorspelbaar zijn. Dit geldt dus zowel voor de website CMS als voor de geïntegreerde formulieren oplossing. Voor het proces van doorontwikkeling en aanpassingen is het wenselijk om een leverancier te kiezen die optreedt als centraal aanspreekpunt voor het gehele platform. - Voor het CMS kan worden uitgevraagd dat er periodiek (bijvoorbeeld minstens eenmaal per jaar) updates beschikbaar komen en dat deze op de website van de provincie kunnen worden toegepast. Daarnaast is de vraag wat de provincie belangrijk vindt aan doorontwikkeling van de website zelf (de site-inrichting, html/css etc.), hoeveel de provincie zelf met het CMS kan ontwikkelen en hoeveel de provincie de leverancier daarbij nodig heeft. Het kan daarnaast belangrijk zijn uit te vragen in hoeverre de site is uit te breiden met extra subsites en wat de impact daarvan is op de hosting- en onderhoudskosten. Ook kan het uitvragen van het uurtarief een middel zijn om een inschatting te maken van doorontwikkelingskosten bij nieuwe functionele wensen. Voor de webformulieren is dit ook van toepassing, waarbij de interactie met de eindgebruiker (inwoner) voorop staat. In het recente verleden en in de nabije toekomst zijn er ontwikkelingen hoe de inwoner interacteert met de provincie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan wijze van inloggen zoals DigiD en het rechtsgeldig elektronisch ondertekenen. - Dit kunt u borgen door: - Te vragen naar de wijze waarop we dit aanpakken - Ons te vragen wat we hebben doorontwikkeld in de laatste 2 jaar - Met ons team kennis te maken en te vragen hoe zij nu samenwerken met onze opdrachtgevers - Bij andere overheden naar de samenwerking te vragen - Een leverancier te kiezen die op doorontwikkeling gericht is (en daar voldoende mankracht voor heeft) - Eventueel een minimale hoeveelheid capaciteit uit te vragen - Eventueel te verwachten onderdelen optioneel mee te nemen in de aanbesteding - Voor de doorontwikkeling van het product kunt u dit borgen door naar een roadmap te vragen waarop bijvoorbeeld voor de periode van een jaar de release-kalender uitgewerkt is. Daarmee wordt inzichtelijk in hoeverre leverancier pro-actief doorontwikkeld aan haar producten. Voor de website zelf kunt u vragen om voor de beheerfase een x-aantal uren mee te nemen in de calculatie tbv doorontwikkeling. Daarnaast kunt u in de aanbesteding mogelijk al aangeven welke doorontwikkelingen u zelf verwacht voor de periode 2024 en 2025 waarbij aanbieders aangeven hoe ze dit gaan oppakken. Dit zou een kwalitatief beoordelingscriterium voor de beheerfase kunnen zijn.

3.4 C. Verkenning formulieren module

C1	De provincie is op zoek naar een oplossing voor een nieuwe website en een nieuwe digitale formulierentool. Kunt u beide producten (al dan niet via onderaannemers) aanbieden of concentreert u zich op één van beide? De provincie kan website en formulieren samen aanbesteden, of het opknippen in twee percelen? Welke variant heeft uw voorkeur? En waarom?
	- Integreren in de site. Dan is er ook geen discussie over de verantwoordelijkheid als er problemen ontstaan. - Wij kunnen beide onderdelen aanbieden op basis van onze eigen expertise, en onze voorkeur gaat ernaar uit wanneer u de opdracht in één perceel aanbesteedt. Op die manier kunt u voor al uw vragen over de website en de formulieren oplossing bij één leverancier terecht.

	- Wij kunnen zowel de website leveren als de formulierenoplossing. Wij leveren een separate oplossing voor de website en de online formulieren, waarbij formulieren uiteraard geïntegreerd kunnen worden in de website, ook als de website niet door ons is gerealiseerd. Wij hebben geen uitgesproken voorkeur voor één of twee percelen. Met twee losse percelen is de provincie in staat een best-of breedoplossing in huis te halen, waarbij aan het eind van de aanbestedingsperiode beide systemen weer separaat uitgevraagd en desgewenst vervangen kunnen worden. Het rechtstreeks kunnen leveren, en dus niet via onderaannemers, van de gevraagde oplossingen beperkt het aantal partijen, wat over het algemeen de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt. - We kunnen beide bieden. Echter, de formulierenoplossing is wellicht voor u ontoereikend, dat hangt af van uw exacte eisen en wensen. Vandaar dat twee percelen voor ons beter zou zijn zodat we kunnen kiezen waar we aan mee doen. - Onze organisatie kan beide oplossingen leveren. Voor de website: zie boven. Voor de digitale dienstverlening leveren we een oplossing die de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer en desgewenst Single Digital Gateway volledig ondersteunt. Het aanbesteden via één perceel heeft een aantal voordelen: ○ Functioneel: vanuit IPROX-CMS (website) kan de redactie gecontroleerde verwijzingen worden gemaakt naar de beschikbare e-formulieren. Ook de naadloze aansluiting site-formulieren ligt dan bij één partij. ○ Beheer en doorontwikkeling: er is één aanspreekpunt voor alle online dienstverlening. In de online keten ligt qua verantwoordelijkheid bij één partij. ○ Kostenbesparend: doordat er sprake is van één leverancier kan er een kostenvoordeel worden behaald (minder communicatie). Opknippen is ook een optie met als mogelijk voordeel dan het formulieren-deel niet Europees aanbesteed hoeft te worden; dit kan als standaard-software worden ingekocht via een broker. Zie ook de laatste vraag.
--	--

C2	Zie bijlage 2. Eisen en wensen ten aanzien van de formulieren module: welke eventuele problemen / uitdagingen ziet u voor het realiseren van de door de Provincie beschreven doelstellingen van de aanbesteding?
	- Wat wordt bedoeld met invoegcodes. Er zijn veel koppelingen gewenst. Voor de oplossing die wij gebruiken voor het genereren en verwerken van data, is dat geen probleem. - Wij zien geen problemen of uitdagingen. - Wij zien geen problemen voor het realiseren van de door de provincie beschreven doelstellingen. Uitdagingen in het formulieren-gedeelte van het project zijn aanwezig in de tijdige beschikbaarheid van abonnementen, end-points en certificaten. Onze oplossing heeft standaard koppelingen beschikbaar voor o.a. DigiD, eHerkenning en eIDAS en koppelvlakken o.b.v. SOAP- XML- en JSON. - Onze formulieromgeving draait op een premium plugin van WordPress. Meertaligheid kunnen we ondersteunen door voor extra talen een subsite te maken. U kunt dan de formulieren kopiëren en vertalen. Onze formulieroplossing is in vergelijking met andere producten in de markt zeer gebruiksvriendelijk. Omdat het vrij nieuw is hebben we nog niet alle koppelingen gemaakt. Omdat we deelnemen aan het MijnZaken traject van VNG zal het gebruik van onze oplossing sterk toenemen en daarmee ook de beschikbare koppelingen. Email, we hebben niet eerder met (unieke) invoegcodes gewerkt. Het is mogelijk, maar niet standaard. Het inzichtelijk maken van gefaalde formulieren is op dit moment niet mogelijk. - Het eisenpakket ziet er compleet uit. Een aandachtspunt bij elke implementatie betreft de koppeling met back-end-systemen. In het geval van de provincie: CompeT&T (t.b.v. prefill) en

	het berichtenverkeer met Sharepoint, OpenWave en Kofax. Deze interfaces zijn niet te definiëren als 'probleem', wel als aandachtspunt waarbij: A. partijen goed zullen moeten samenwerken; B. het zaaksysteem two-way-connectie moet ondersteunen; C. uitgezocht moet worden hoe de huidige formulieren het meest efficiënt gemigreerd kunnen worden. Een tweede aandachtspunt betreft de migratie van de formulieren: is dat onderdeel van de aanbesteding óf gaat de provincie dit zelf doen? Tot slot: een aantal eisen roepen bij ons nog wat vragen op, deze zullen we in een latere fase stellen.
C3	Heeft u specifieke ervaring met de gevraagde koppelingen (SharePoint, Open Wave, DigiD, eHerkenning, eIDAS, Basisregister Persoonsgegevens (GBA-V) en Handelsregister (KvK)? - Wij hebben nog geen SharePoint koppeling hoeven ontwikkeld. Omdat hier veel documentatie en support voor beschikbaar is voorzien wij hier geen problemen) en openwave is onbekend. Dit geldt ook voor Openwave - Jazeker. Ook dit zijn over het algemeen standaard koppelingen. Overigens kunnen wij indien daar op termijn behoefte aan is ook ons eigen zaaksysteem bieden, dat standaard integreert met de formulieren oplossing. - Ja, wij hebben aantoonbare ervaring met koppelingen naar diverse authenticatiemiddelen, met koppelingen t.b.v. prefill en met koppelingen met externe applicaties voor het wegschrijven van ingediende formulieren en toegevoegde bijlagen. - We hebben ervaring met: DigiD, eHerkenning, GBA-V. De andere koppelingen zijn te realiseren. Ons team bouwt dagelijks koppelingen. - Onze organisatie heeft voor diverse klanten e-formulieren ontwikkeld. Wij bieden standaard mogelijkheden voor authenticatie middels DigiD, eHerkenning en eIDAS.

3.5 D. Schatting kosten en doorlooptijd

D1	Wat zijn de geschatte kosten voor het ontwikkelen van de website, inclusief ontwerp, ontwikkeling, testen en implementatie? Kunt u dit aangeven voor de scenario's "enkel website", "enkel formulieren" en/ of de combinatie van beide.
	Op verzoek van de verschillende leveranciers zijn deze resultaten niet openbaar beschikbaar gesteld. Wel zien we een investering van boven de Europese Aanbestedingsgrens bij de gewenste contractduur van 8 jaar.
D2	Wat is uw ervaring met gemiddelde doorlooptijd van dit soort trajecten, rekening houdend met ontwikkeling, testen, implementatie en contentmigratie? Kunt u dit aangeven voor de scenario's "enkel website", "enkel formulieren" en/ of de combinatie van beide.
	4 tot 6 maanden. Risicofactoren hierin zijn de beschikbaarheid van de provincie en documentatie van de benodigde koppelingen - We verwachten dat we 5 maanden nodig hebben van begin tot eind voor het opleveren van de nieuwe website, inclusief geïntegreerde formulieren oplossing. - Website (totale doorlooptijd: gemiddeld 3 tot 4 maanden), Formulieren (totale doorlooptijd: gemiddeld 2 tot 3 maanden) - De totale doorlooptijd is dan circa 5 - 6 maanden. Veel hangt af van de snelheid van het vullen van content door uw redactie. Voor de formulierenoplossing geldt ook een doorlooptijd van 5 – 6 maanden in verband met de realisatie van koppelingen en de tpm audit - Website: 6 maanden, Formulieren en mijn-omgeving: 9-12 maanden (m.n. koppelvlakken vergen doorlooptijd)

D3	Heeft u verder nog adviezen voor de aanbesteding? • Gebruik geen containerbegrippen maar beschrijf duidelijk wat jullie willen. Bijv. wat is een goede website, wat is gebruikersvriendelijk (1 keer per maand of dagelijks) • Wij hebben verder geen adviezen. • Kunt u toelichten of u ondersteuning wenst bij de contentmigratie van de oude naar de nieuwe website en indien ja, wat voor een soort ondersteuning u wenst (begeleiding en/of automatisering) en is dit onderdeel van de aanbesteding? Is er behoefte aan ondersteuning/support van de redacteurs buiten kantoortijden na de oplevering van de website en formulieren? Wat zijn de verwachtingen van de provincie Noord-Holland? Kunt u een inschatting geven van het aantal formulieren dat per jaar wordt verwerkt en doorgestuurd naar de systemen waar de formulierdata wordt toegepast/verwerkt? Is er behoefte aan het rechtsgeldig laten ondertekenen door de aanvrager van een of meerdere formulieren en indien van toepassing, kunt u een inschatting geven van het aantal formulieren dat ondertekend moet worden door de indiener ervan? • We verzoeken u rekening houden met de vakantieperiode voor de aanbesteding. In de periode half juli – half augustus hebben wij geen capaciteit voor het stellen van vragen of andere aanbestedingswerkzaamheden. Wij adviseren een oplossing te kiezen die echt opensource is ondersteund door meerdere partijen. Hiermee profiteren alle overheden wanneer u doorontwikkeld. Op deze wijze zet u gemeenschapsgeld zo effectief mogelijk in. Kijk op www.openwebconcept.nl voor meer informatie. • Overweeg of een aanbesteding nodig is; het inkopen van SaaS-diensten via een software-broker wordt steeds vaker toegepast door onze overheidsklanten. Zeker voor e-formulieren is dat eerder regel dan uitzondering. Wanneer voor een EU-aanbesteding wordt gekozen – ga dan voor de niet-openbare procedure met een selectiefase.
----	--

3.6 E. Inkoopvoorwaarden

D1	De Provincie is voornemens op uitvraag de rijksbrede Arbit-2022 voorwaarden toe te passen. U kunt dit bestand downloaden van de site https://www.noord-holland.nl/Over_de_provincie/Inkoop_en_aanbesteden en inzien. Zijn deze voorwaarden wat u betreft passend voor deze opdracht? Zo nee, voor welk onderdeel stelt u een wijziging voor? A.u.b. motiveer en geef uw alternatief.
	• Wij zien geen problemen in deze voorwaarden. • Ja, die lijken ons passend. Wij werken voor diverse opdrachtgevers conform de Arbit2018 dan wel -2022. Wij stellen hierin geen wijzigingen voor. • De Arbit-2022 voorwaarden zijn passend voor de opdracht. Wij gaan dan ook integraal akkoord met deze voorwaarden. • Wij adviseren een oplossing te kiezen die echt opensource is ondersteund door meerdere partijen. Hiermee profiteren alle overheden wanneer u doorontwikkeld. Op deze wijze zet u gemeenschapsgeld zo effectief mogelijk in. Kijk op www.openwebconcept.nl voor meer informatie. • De inkoopvoorwaarden zijn ons niet onbekend. Op voorhand geen wijzigingsvoorstellen. Juridisch advies hebben we in deze fase echter nog niet ingewonnen.