

Nota van Inlichtingen bij de marktverkenning 'Kennisportaal'

Datum 12 september 2024

Vraag	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Algemeen	Als eerste willen wij de SVB bedanken voor het betrekken van de markt in de oriëntatie naar een kennisportaal. Regelmatig helpen wij organisaties, middels o.a. marktconsultaties, bij het inhoudelijk verrijken en verbeteren van hun aanbestedingstrajecten. In deze marktconsultatie zien wij, in bijlage A, dat er meer informatie beschikbaar is dan gebruikelijk. Er wordt al heel gericht, en soms ook in detail, invulling gegeven aan de gewenste oplossing. Een marktconsultatie is meestal een middel om heel 'open' uitgangspunten te toetsen en tevens inzicht te krijgen in de mogelijke oplossingsrichtingen. In dit geval lijkt het erop dat er al gekozen is voor een bepaalde oplossingsrichting, inclusief gemaakte prototypes. Staat de SVB open om alle mogelijkheden in de markt te verkennen, of is dit traject gericht op een specifieke oplossingsrichting?	De SVB staat open voor verschillende mogelijkheden en heeft nog geen besluit genomen over een specifieke oplossingsrichting.
2	Algemeen	Hoe verhoudt zich de onderhavige marktverkenning Kennisportaal zich tot de in mei 2023 door SVB gepubliceerde marktconsultatie "SharePoint Document en Records management"? Er lijkt enige overlap tussen deze twee mogelijk te zijn.	Beide marktconsultaties staan volledig los van elkaar. Ondanks mogelijke overlap is het doel van beide softwarestacks verschillend. Het grote onderscheid zit in document beheer en content beheer en verwerking. Binnen het Kennisportaal staat een deel van de content (lees; een alinea of een passage) centraal en niet een document. Daarnaast is het doel van het CMS t.b.v. het Kennisportaal <u>niet</u> de opslag van documenten.
3	Algemeen	Heeft SVB reeds een pilot of andere verkenning uitgevoerd met een potentieel pakket dat invulling zou kunnen geven aan de functionele wensen voor het Kennisportaal? En zo ja, op basis van welk(e) product(en) is dat gedaan, en wat waren de resultaten daarvan?	Er is een intern onderzoek gedaan naar één onderdeel van het Kennisportaal, namelijk de community. Helaas heeft dat niet geleid tot de gewenste resultaten. Er zijn verder geen pilots gedaan.

4	Algemeen	Heeft SVB reeds een keuze gemaakt ten aanzien van het product c.q. de te gebruiken technologie voor het door SVB te ontwikkelen (deel van de) front-end?	Bij voorkeur wordt er met Angular gewerkt.
5		Klopt het dat het - te ontwikkelen - Kennisportaal onderdeel wordt van een grotere – al bestaande - SVB-digitale werkomgeving?	Dat klopt. Het kennisportaal zal één van de portalen worden die (o.a.) via de zoekmachine met elkaar verbonden zullen zijn.
6		Klopt het dat SVB zelf deze digitale werkomgeving (door)ontwikkelt en beheert? Welke technologie wordt hiervoor gebruikt?	De SVB heeft meerdere digitale werkomgevingen die zijn gebaseerd op verschillende technologieën.
7		Klopt het dat het Leerplein al bestaat? Klopt het dat dit onderdeel wordt van het grotere – te ontwikkelen - onderdeel Academy?	Leerplein bestaat inderdaad. Het Academy onderdeel in het Kennisportaal zal data (modules) gebruiken die onderwerp gerelateerd zijn aan het Kennisportaal. Dit betreft de wets- of regeling specifieke bedrijfsopleidingen. Verder zal Leerplein een losstaande applicatie blijven met het overige leeraanbod en geen onderdeel van het Kennisportaal uitmaken.
8		Welke redactierollen verwachten jullie binnen het Kennisportaal? (auteur, redacteur, moderator, ...) Hoe groot en ervaren verwachten jullie dat de redactie ongeveer zal zijn?	De verwachting is dat alle drie de rollen terugkomen in het Kennisportaal. Auteur zal de grootste groep zijn aangezien het alle medewerkers betreft die deel kunnen nemen aan de Community. De Redactie en Moderatorschap zal aanzienlijk kleiner zijn. Schatting is tussen 50 en 75 medewerkers.
9		Er wordt gezegd: ‘Volgens de richtlijn van de SVB draait de applicatie in de Cloud’. Welke richtlijnen gaan er nog meer gelden voor het te ontwikkelen Kennisportaal?	De SVB volgt over het algemeen de geldende richtlijnen van het Rijk.
10		Kunt u uitleggen in hoeverre het ontwikkelen van de AI-zoekfunctionaliteit onderdeel is van de opdracht?	Op dit moment is de scope om AI (vector search) in te zetten voor de zoekfunctionaliteit. Echter, verdere ontwikkeling (generatieve AI) valt nog buiten de scope.

11		De medewerker kan het zelf instellen: Kunt u deze opmerking nader uitleggen? Want in onze ogen komt dit niet overeen met de overige opmerkingen met betrekking tot functiescheiding. Of bedoelt u: SVB is zelf in staat vanuit een adminrol om profielen aan medewerkers toe te wijzen?	De verwijzing betreft deze passage: <i>Het portaal moet dynamisch zijn. Hiermee bedoelen we dat de getoonde onderdelen afhankelijk zijn van het profiel en de gekozen instellingen van de medewerker. De Sociale Verzekeringsbank werkt met verschillende medewerkersprofielen, met elk hun eigen taken en aandachtsgebied. Aan de hand van dat functieprofiel wordt bepaald welke informatie getoond moet worden in het portaal. Of kan de medewerker dat zelf instellen. Denk bijvoorbeeld aan het instellen van welke wet-of regeling relevant is voor de betreffende medewerker.</i> De SVB behandelt ruim 13 regelingen en de te kiezen regelingen maken geen onderdeel van autorisaties, maar deelgebieden van het werk (de content). De medewerker moet zelf kunnen kiezen welke van deze regelingen hij te zien krijgt. Zo zal een medewerker die aan de AOW regeling werkt weinig hebben aan informatie over de Kinderbijslag. De functionele rechten gaan op basis van functiescheiding, de inhoudelijke rechten zijn aan de medewerker. Dit moet dus dynamisch blijven.
12		Waarom wilt u een community in de oplossing inbouwen, terwijl er vele andere mogelijkheden om kennis en interactie te creëren.	De Community maakt onderdeel van de feedbackloop die geïntegreerd is met de content. Doordat de SVB landelijk opereert over verschillende regelingen is de versnippering van informatie een groot issue. Dit willen we tackelen door de Community een onderdeel uit te laten maken van het Kennisportaal waarmee een nauwe integratie is met de content. Wij beschikken over Teams als communicatiemiddel, maar voldoet niet aan de requirements. Wij staan echter open voor alternatieve suggesties.

13		Kunt u een overzicht geven van de kennisbronnen die u wilt koppelen?	Dat kan op termijn. Er wordt nog nagedacht of het as-is overgaat of dat er nog aanpassingen gaan komen. Het gaat veelal om applicaties die in eigen beheer zijn.
14		Staan jullie open voor een andere aanpak die in onze ogen veel meer het doel nastreeft dat jullie beschrijven (de 4 uitgangspunten voor het kennisportaal zoals door jullie in de probleemstelling)?	De SVB staat open voor andere opties.
15	Uitnodiging Marktverkenning Kennisportaal', pag. 2: 'Probleembeschrijving'.	Wat wordt hier bedoeld met meerdere onderdelen?	Dit zijn de onderdelen uit het Kennisportaal: De Kennisbank, De Community, Het Informatiecentrum en de Academy.
16	Bijlage A	Heeft de SVB een voorkeur voor het combineren van meerdere aanbieders voor deeloplossingen (best-of-breed), of een aanbieder die een complete oplossing kan bieden?	Dit is een vraag die we graag middels deze verkenning hopen te beantwoorden. Suggesties zijn van harte welkom.
17	Bijlage A	Als er gekozen wordt voor meerdere deeloplossingen (best-of-breed), hoe ziet de SVB de ideale implementatiestructuur, rekening houdend met rollen, verantwoordelijkheden en afhankelijkheden? Of zou een integratiepartner de voorkeur genieten?	Dit is een vraag die we graag middels deze verkenning hopen te beantwoorden. Suggesties zijn van harte welkom.
18	Bijlage A	Zijn alle bronnen die geïndexeerd moeten worden voor de vereiste 'Integrale zoekmachine' toegankelijk vanuit de Cloud? Als dat niet zo is, zou de SVB openstaan voor het opzetten van een eigen (On-Premise) Enterprise Search die gekoppeld is aan de deeloplossingen?	In de huidige situatie zijn niet alle bronnen toegankelijk via de Cloud. Het is wel wenselijk om in de nieuwe situatie alle bronnen via de Cloud toegankelijk te maken, dus On-Premise zou geen optie zijn. SVB staat open voor suggesties voor mogelijke oplossingen, mits in de Cloud.

19	Bijlage A	Wat wordt precies bedoeld met de voorwaarde dat "alleen actuele content op dagelijkse basis wordt ontsloten, en oudere content via een archieffunctie dagelijks raadpleegbaar moet zijn"? Is dit specifiek gekoppeld aan de gewenste front-end? Normaal gesproken moet kennis in een kennisbank altijd actueel en van hoge kwaliteit zijn, tenzij het is gearhiveerd.	Actuele content moet te allen tijde inzichtelijk zijn. Oudere content moet 'op verzoek' door de medewerker kunnen worden ingezien. Achtergrond: De content (versie) moet terug in de tijd geraadpleegd kunnen worden vanwege mogelijke bezwaar- en beroepzaken die betrekking hebben op instructies die gewijzigd zijn. Verder hebben wij te maken de wettelijke bewaarplicht (25 jaar) en verantwoording naar onze opdrachtgevers. Dit betekent dat we historische instructies moeten kunnen tonen.
20	Bijlage A, pagina 2	In het Marktconsultatie-document (Bijlage A, pag. 2) geeft SVB aan: "Om volledig de SVB huisstijl door te voeren voor zowel de medewerkers in de uitvoering als moderators, is het noodzakelijk dat de SVB (een deel van) de front-end zelf ontwikkelt." Vraag: Waardoor is SVB van mening dat het noodzakelijk is om (een deel van) de front-end zelf te ontwikkelen? Het sec zorgen dat een applicatie in de SVB-huisstijl wordt vormgeven kan toch ook door een externe partij worden gerealiseerd? Kortom: welke delen van de applicatie wenst SVB zelf te ontwikkelen, en welke delen niet?	Het Kennisportaal is één van de portalen. Dat betekent dat de overige portalen dezelfde look & feel zullen hebben. Daarnaast zullen aan de front-end features worden toegevoegd die in eigen beheer zijn en niet afhankelijk van een derde partij. In principe staat niet vast welk deel zelf ontwikkeld dient te worden, de wens is wel om beheer zo veel mogelijk binnen de SVB te behouden.
21	Bijlage A, pagina 2	In het Marktconsultatie-document (Bijlage A, pag. 2) wordt aangegeven dat SVB een (deel van de) front-end ontwikkelt; er staat vervolgens ook dat "de front-end kan bepaalde features blokken / toekennen aan gebruikers op basis van rollen/rechten, en dat de applicatie SSO moet ondersteunen d.m.v. Azure Entra / AD". Vraag: wordt het gedeelte van rollen en rechten, en ook het gedeelte van SSO ondersteuning, gerealiseerd in het door SVB te ontwikkelen (deel van de) front-end, of in het door Leverancier te realiseren deel van de oplossing?	Bij voorkeur wordt er door de leverancier een 'standaard' oplossing geboden om functionaliteiten (feature blokken) op basis van rollen/rechten toe te kennen. Er dient gebruik gemaakt te worden van de SSO.

22	Bijlage A, pagina 2	In het Marktconsultatie-document (Bijlage A, pag. 2) staat: "Volgens de richtlijnen van de SVB draait de applicatie in de Cloud. Dat wil zeggen dat een 3e partij verantwoordelijk is voor het deployen/updaten/schalen van de applicatie en de hardware die daaronder liggen." Vraag: wat bedoelt SVB met 'een derde partij'? Is dat de leverancier van de Leerportaal oplossing, of is dat een andere partij?	Hiermee wordt de leverancier van het Kennisportaal bedoeld.
23	Bijlage A, pagina 2	In het Marktconsultatie-document (Bijlage A, pag. 2) staat: "'Onze" Cloud services zoals OpenShift is geen optie voor het ingekochte pakket'. Vraag: wat bedoelt u met "het ingekochte pakket'? Bedoelt u hiermee de door Leverancier te leveren integrale Leerportaal oplossing?	Hiermee wordt de leverancier van het Kennisportaal bedoeld.
24	Bijlage A, pagina 2	In het Marktconsultatie-document (Bijlage A, pag. 2) staat: "De zelfgebouwde front-end, en eventuele backend for front-end, zullen wel gehost worden door de SVB." Vraag: wat bedoelt SVB met de "eventuele backend for front-end"? Is dat een door SVB te realiseren (deel van de) oplossing, of is dat een door Leverancier te realiseren onderdeel?	Bij voorkeur neemt de SVB ook de frontend af. Indien dat niet mogelijk is, dan wil de SVB zelf de frontend ontwikkelen. Omdat wij niet de frontend direct met een of meerdere backends laten praten, zal dit waarschijnlijk door een door SVB ontwikkelde en gehoste backend lopen.
25	Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.1	Kunt u verduidelijken wat voor een type portalen hier worden bedoeld?	De portalen zullen op basis van werkgebieden opgedeeld worden, denk aan IT, HR, Uitvoering etc.
26	Uitnodiging Marktverkenning Kennisportaal	Klopt de aanname dat de huisstijl van SVB leidend is in het ontwerp van het Kennisportaal?	De UX is zeer bepalend, maar niet volledig sluitend. Waar nodig zullen er concessies gedaan worden.
27	Uitnodiging Marktverkenning Kennisportaal	Blijft de navigatiestructuur gelijk aan de prototypes of is er ruimte in het UX/UI-design?	Er is ruimte in het UX/UI-design.

28	'Uitnodiging Marktverkenning Kennisportaal', pag. 2: 'Probleembeschrijving'.	SVB heeft nu 1 centraal Intranet. Wat kan SVB in het huidige Intranet niet wat het graag wel in de nieuwe versie van het Intranet wil kunnen? Wat ontbreekt er op dit moment aan functionele mogelijkheden?	Het huidige intranet wordt niet ingezet als kennisportaal voor de uitvoering. Alle onderdelen ontbreken momenteel. Het is niet geschikt voor het dynamisch karakter van het Kennisportaal en de verdere integratie met andere kennisbronnen.
29	'Uitnodiging Marktverkenning Kennisportaal', pag. 2: 'Probleembeschrijving'.	(punt 3) Bevinden de diverse bronnen zich binnen een enkel netwerk binnen SVB of staan die bronnen (soms ook) extern, bij derde partijen? (Deze vraag i.v.m. beveiliging en dataprotectie)	De bronnen bevinden zich zowel intern als extern en de enige integratie omvat verwijzing middels een link.
30	'Uitnodiging Marktverkenning Kennisportaal', pag. 2: 'Probleembeschrijving'.	(punt 3) Is er een overzicht van alle gebruikte bronnen? (i.v.m. te bouwen koppelingen)	Het gaat om een 20-tal bronnen. Bestaande uit een instructiegebouw, opleidingsmodules, gebruikersondersteuning zoals tools en rekenbladen, beslisondersteuning zoals wizards, externe links naar (overheids)websites, documenten in Word/PPT/etc. Deze bronnen worden op meerdere plekken beheerd. Hetzij via een CMS, hetzij via klantadministratiesysteem (medewerker portaal), hetzij Word of zelfs externe applicaties (externe links).
31	'Uitnodiging Marktverkenning Kennisportaal', pag. 2: 'Probleembeschrijving'.	(punt 4) Biedt SVB naast externe trainingen en opleidingen (ontwikkelplein en bedrijfsopleidingen) ook interne cursussen aan? Hoever wil SVB gaan in het beheer van de interne en externe trainingen als het gaat om: (1) het tonen (aanpassen en verwijderen) van informatie over beschikbare trainingen, cursussen, opleidingen, (2) inschrijving, (3) plaatsing, (4) betaling?	Dit is buiten de scope van het Kennisportaal.
32	Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.1	Is er een overzicht beschikbaar van alle gebruikte programma's, software en applicaties?	Op dit moment niet.
33	Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.1	is er een overzicht van de verschillende portalen en de daarin gebruikte applicaties?	Zie overzicht op pagina 17

34	Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.1	Gebruiken alle bedrijfsafdelingen dezelfde software, zoals dezelfde browsers> (i.v.m. de web-gerichte oplossing)	De bedrijfsafdelingen gebruiken niet allemaal dezelfde software. Wat betreft de browsers, EDGE is default browser, maar er wordt ook gebruik gemaakt van Chrome en Firefox .
35	Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.2	De kennis ..., is verspreid over diverse bronnen die apart benaderd moeten worden.' Wordt hier bedoeld dat op dit moment de verschillende bronnen alleen doorzocht kunnen worden met elk een eigen zoekmachine?	Dat klopt deels. Voor zover het geen applicaties zijn, is er ook geen zoekmachine.
36	Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.2	Zijn die bronnen al voorzien van metadata, zodat die met filters doorzocht kunnen worden? (Dit i.v.m. metadatering van de content)	Veelal wel, maar uitbreiding en wijziging is mogelijk nodig.
37	Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.2	Klopt de aanname dat de verschillende bedrijfsonderdelen niet allemaal van dezelfde bronnen gebruikmaken?	Dat klopt.
38	Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.2	Onder kopje 'Technische requirements', pag. 2: Hier staat: "Deze requirements gelden voor zowel het Kennisportaal, als voor alle losse onderdelen die onder het Kennisportaal vallen." Wat wordt hier bedoeld met 'alle losse onderdelen'? (Community, Informatiecentrum, Academy?)	Dat klopt, dus de Kennisbank, de Community, het Informatiecentrum en de Academy.
39	Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.2	Heeft Single Sign On (SSO) betrekking op het hele Kennisportaal of zijn er ook onderdelen waarvoor een aparte login geldt?	Via SSO moeten SVB medewerkers inloggen op het gehele Kennisportaal.
40	Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.2	Is er een architectuurplaat beschikbaar waaruit duidelijk wordt welke bedrijfsonderdelen welke applicaties gebruiken?	Zie vraag 33
41	Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.2	Als het Kennisportaal in de Cloud komt te staan en deze wordt gekoppeld aan systemen of informatiebronnen die intern of bij derde partijen staan, aan welke technische eisen dienen de koppelingen dan te voldoen?	Koppelingen bij de SVB worden veelal ingericht conform de richtlijnen van Forum Standaardisatie.

42	Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.2	Kunt u voorbeelden geven van situaties waarin sprake is van een piekmoment? Welke afwijking kan er optreden t.o.v. de normale/gemiddelde belasting van de applicaties.	Voor onze huidige kennisbank is tussen 8:00 en 10:00 uur het drukste verkeermoment. De kanttekening is dat de applicatie alleen beschikbaar is voor medewerkers van de SVB. Dus ongeveer 4000 personen.
43	Bijlage A, par 1.2	Welke koppelingsmogelijkheden biedt jullie huidige Leerplein-applicatie om de content doorzoekbaar te maken? Is het bijvoorbeeld mogelijk een Search API aan te roepen?	Leerplein beschikt over een Search API.
44	Bijlage A, par 1.2	Is er, naast de technische implementatie, ook behoefte aan ondersteuning bij het opzetten en structureren van kennisitems en het inrichten van kennismanagementprocessen binnen de SVB? Is het kenniseigenaarschap binnen de SVB al toegewezen aan specifieke afdelingen of specialisten?	SVB is met deze marktconsultatie opzoek naar de technische implementatie. De eventuele ondersteuning bij het opzetten en structureren valt buiten de scope.
45	Paragraaf 1.2	Hoe wordt de samenwerking tussen verschillende afdelingen binnen de SVB (zoals IT, HR, en Juridische afdelingen) gefaciliteerd om ervoor te zorgen dat het Kennisportaal aansluit bij de diverse eisen en behoeften van deze stakeholders? Kunt u aangeven hoe het projectteam is samengesteld en welke middelen en resources worden ingezet om de ontwikkel- en uitrolfase succesvol te laten verlopen?	Het Kennisportaal zal in de eerste instantie de scope voor de medewerkers van de uitvoering hebben. Er zal wel rekening worden gehouden met de schaalbaarheid naar de andere afdelingen zoals HR en IT. Verder zal het agile aangepakt worden, hetgeen inhoudt dat bestaande bronnen per onderdeel overgeheveld worden. Er is verder nog geen plan m.b.t. de migratie, aangezien we nu nog bezig zijn met de marktverkenning en het niet duidelijk is hoe de vervolgstappen er exact uit gaan zien.
46	Paragraaf 1.2	U geeft aan dat 'De kennis die nodig is om dit werk uit te kunnen voeren, is verspreid over diverse bronnen die apart benaderd moeten worden' Vraag; Kunt u aangeven welke bronnen dat zijn, hoeveel, welke applicaties etc. Wellicht mogelijk een tekening van het betreffende applicatie landschap te delen?	Het gaat om een 20-tal bronnen. Bestaande uit een instructiegebouw, opleidingsmodules, gebruikersondersteuning zoals tools en rekenbladen, beslisondersteuning zoals wizards, externe links naar (overheids)websites, documenten in Word/PPT/etc. Deze bronnen worden op meerdere plekken beheerd. Hetzij via een CMS, hetzij via klantadministratiesysteem (medewerker portaal), hetzij Word of zelfs externe applicaties (externe links).

47	Paragraaf 1.2	U geeft aan 'Het Kennisportaal moet dé centrale kennisbank van de SVB voor de uitvoerende werkzaamheden onder de Directie Dienstverlening zijn' Vraag; Wat is de achterliggende reden voor de SVB? Welk doel wil SVB hiermee bereiken? Is dit gekoppeld aan een strategische doelstelling van de SVB? Welke tijd spanne ziet de SVB voor zich om daadwerkelijk te kunnen beschikken over een Kennisportaal?	Doordat de SVB landelijk opereert over verschillende regelingen is de versnippering van informatie een groot issue. Dit willen we tackelen door het Kennisportaal als de centrale plek aan te bieden voor alle informatiebehoeften. Kennisportaal is het product van een breder beleid op het gebied van Kennismanagement. Dit past binnen het strategische doel 'Versterking vakmanschap'. Door Kennismanagement te centraliseren en goed te beleggen in de organisatie wordt aan de invulling hiervan een belangrijke bijdrage geleverd. Dit is een meerjaren strategie.
48	Paragrafen 1.2 en 1.3	"In hoeverre is de geschetste oplossing voor het Kennisportaal, zoals beschreven in 'Bijlage A Document Marktverkenning Kennisportaal', gebaseerd op gebruikersonderzoek? Is er voorafgaand aan dit project al onderzoek gedaan naar de behoeften van de eindgebruikers? Zo ja, kunt u aangeven welke methoden zijn gebruikt en hoe de behoeften zijn geïdentificeerd en gevalideerd? Welke gebruikersonderzoeksmethoden zijn toegepast, of zullen worden toegepast, om de functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid van het Kennisportaal te valideren?"	Het concept van het Kennisportaal omvat meerdere oplossingen voor verschillende organisatorische uitdagingen die getoetst en gevalideerd zijn bij verschillende gebruikersonderzoeken. De onderzoeken zijn zowel kwantitatief (enquêtes) als kwalitatief (diepte interviews) geweest.
49	Paragrafen 1.2 en 1.3	"Hoe wordt ervoor gezorgd dat de kennis en processen binnen het Kennisportaal consistent blijven in de manier waarop ze worden gepresenteerd, ondanks het gebruik van verschillende bronnen en manieren van content presenteren? Hoe wordt de volledige service journey van de gebruiker in kaart gebracht om ervoor te zorgen dat het Kennisportaal op elk relevant touchpoint de juiste ondersteuning biedt?"	Dit is een organisatorische vraag. De auteurs en redacteuren zijn verantwoordelijk voor de inhoud. Deze zijn verdeeld onder verschillende teams (veelal op basis van de regelingen) en via vakgroepen vindt er afstemming plaats. De customer journeys worden gemaakt door UX'ers die verantwoordelijk zijn voor het gehele Kennisportaal.
50	Bijlage A, par 1.3	Is er een wens om bestaande content te importeren in het nieuwe kennismanagementplatform? Zo ja, kan deze content in een gestructureerd formaat worden aangeleverd?	Ja, hierover moet nog afstemming over plaatsvinden.

51	Bron: Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.3	Het Kennisportaal is een verzamelnaam. De SVB Kennisbank is daar een onderdeel van. De Kennisbank bevat werkinstructies (per wet of regelgeving). Er zijn drie soorten werkinstructies: het juridische kader, de procesinstructies (leidend tot uitvoeringsinstructies: 'als dit, dan dat') en de systeeminstructies. Is bij SVB een overzicht beschikbaar van alle medewerkers/functieprofielen (rollen en rechten)?	Ja, er is een overzicht beschikbaar van functieprofielen met daarbij behorende rollen en rechten (in het HR bronsysteem).
52	Bijlage A, par 1.3.1.	Maakt de SVB al gebruik van een community, en zo ja, wat zijn de ervaringen hiermee? Levert ook dit waardevolle content op die via een workflow kan worden omgezet in nieuwe kennisitems of via een feedback loop bestaande kennisitems kan verbeteren?	Nee, wij maken geen gebruik van een Community. Wel van intranetpagina's en kanalen in Teams (met daarbij behorende beperkingen).
53	Bron: Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.3.1	Is er een overzicht beschikbaar van welke informatie door welke medewerker(s) bekeken mag worden?	Ja, dat overzicht is beschikbaar.
54	Bron: Bijlage A 'Marktverkenning Kennisportaal', par. 1.3.2	Er staat geschreven: "Het beheer van de CMS-applicatie vereist geen bijzondere competenties en kan inhouse gebeuren op basis van eigen inzichten en wensen. Het release-proces geschiedt binnen het team." Welke vorm van beheer wordt hier bedoeld? Beheer op content-, functioneel, applicatie of hostingniveau?	Met name beheer op content- en functioneel niveau.
55	Bron: Bijlage A 'Community', par. 1.4	Er staat geschreven: "De community is van en voor medewerkers in de dienstverlening, maar zou wel toegankelijk en raadpleegbaar moeten zijn voor alle SVB-medewerkers." Aan welke SVB-medewerkers moeten we denken die niet in de dienstverlening werken? (bijv. ICT-afdeling?)	Denk aan stafafdelingen zoals de juridische en strategische afdelingen, mede voor verantwoording/validatie aan het ministerie (opdrachtgever SVB).
56	Bron: Bijlage A 'Community', par. 1.4	Is de zoekfunctie voor de 'Community' dezelfde zoekfunctie als voor het gehele Kennisportaal?	Ja. Het gehele Kennisportaal dient vanuit dezelfde zoekfunctie doorzocht te kunnen worden.

57	Bron: Bijlage A 'Community', par. 1.4	De moderator moet reacties kunnen 'labelen'. Aan welke soort labeling moet we hier denken? Waar heeft het labelen betrekking op?	Het gaat hier om kenmerken aan reacties toe te voegen om de discussie in de Community te moderaten. Denk aan zaken als 'sluiten van een topic', 'deze informatie is niet correct' etc.
58	Paragraaf 1.4	Wat zijn de gewenste gedragsveranderingen of uitkomsten bij gebruikers na implementatie van het Kennisportaal? Kan de SVB verduidelijken welke specifieke effecten en uitkomsten zij verwacht te bereiken met de implementatie van het Kennisportaal, zowel op korte als op lange termijn? Hoe wordt ervoor gezorgd dat deze doelen actief gemonitord en geëvalueerd worden?"	Het doel van het Kennisportaal is om Kennismanagement te centraliseren en te professionaliseren. Dit houdt in dat een medewerker zelfstandig de informatie kan vinden (sneller dan nu het geval is), in staat is deze te toetsen en te bediscussiëren indien nodig. Daarnaast draagt het Kennisportaal bij aan het zogenaamde 'werkend leren'. Er is nog niet concreet nagedacht over monitoring van deze zaken.
59	Bron: Bijlage A 'Informatiecentrum', par. 1.5	Is er een overzicht beschikbaar van de bronnen die niet worden beheerd via het Kennisportaal, maar waarvan de informatie wél in het Kennisportaal moet worden getoond?	Dit is beschikbaar en kan zodra dit relevant wordt gedeeld worden.
60	Bron: Bijlage A 'Informatiecentrum', par. 1.5	is de aanname juist dat het Informatiecentrum een eigen zoekfunctie krijgt die anders is dan die van het Kennisportaal? In het meegegeven schermvoorbeeld staat een zoekfunctie die lijkt op de zoekfunctie van het Kennisportaal, met daaronder een verzameling lijstjes.	Nee, er dient één zoekfunctie te komen voor het gehele Kennisportaal.
61	Bron: Bijlage A 'Academy', par. 1.6	Er staat geschreven: 'Het Leerplein is SVB-breed', '... maar maakt geen deel uit van het Kennisportaal', en 'Er moet een goede integratie mogelijk zijn tussen het huidige Leerplein en het Kennisportaal met haar diverse onderdelen.' Als we naar de meegeleverde afbeelding kijken (Leerplein) dan zien we Kennisportaal links bovenaan in het scherm staan met daarbinnen het Leerplein. Wat verstaat SVB precies met 'een goede integratie'?	Het Academy onderdeel in het Kennisportaal zal data (bedrijfsopleidingsmodules) gebruiken die onderwerp gerelateerd zijn aan het Kennisportaal. Verder zal Leerplein een losstaande applicatie blijven en geen onderdeel van het Kennisportaal uitmaken. De integratie bestaat vooral uit het delen van en kunnen linken naar de modules (inhoud).

62	Paragraaf 1.6 en 1.7	Welke specifieke ondersteuning en training worden voorzien voor medewerkers om ervoor te zorgen dat zij effectief gebruik kunnen maken van het nieuwe Kennisportaal? Hoe wordt de feedback van gebruikers verzameld en geïntegreerd in het voortdurende ontwerp en de verbetering van het Kennisportaal?"	Het doel is om Kennisportaal zodanig te ontwikkelen dat het intuïtief werkt. Dat betekent dat er geen trainingen nodig zijn, zoals bijvoorbeeld met Outlook. Daarnaast zal er e.e.a. georganiseerd worden met tutorials en vraagbaak om ondersteuning te faciliteren. Feedback zal zoveel als mogelijk via al reeds bestaande kanalen (functionele feedbackknop en klantonderzoek) opgehaald worden.
63	Paragraaf 1.7	Hoe ziet de SVB de release en lancering van het Kennisportaal voor zich? Zijn er specifieke strategieën of plannen om een succesvolle introductie van het platform te waarborgen?	De release van het Kennisportaal dient agile te verlopen. Dat betekent dat we de huidige middelen stuk voor stuk gaan vervangen door een onderdeel in het Kennisportaal.
64	Bron: Bijlage A 'Integrale zoekmachine', par. 1.7	Moet bij de zoekresultaten worden vermeld uit welke bron de informatie afkomstig is of zijn de filters leidend (zoals de filtermogelijkheden in de afbeelding)?	In de zoekresultaten dient een bronvermelding te zijn opgenomen.
65	Bron: Bijlage A 'Integrale zoekmachine', par. 1.7	moeten, bij zoeken in meerdere bronnen tegelijk, de zoekresultaten per bron worden gerangschikt?	Ja, dat moet (onder andere) een mogelijkheid zijn. Sortering op andere criteria is ook een wens.
66	Overzicht en reikwijdte van het project	Is er een specifieke deadline genoemd voor de oplevering van het Kennisportaal?	Zo snel als mogelijk, bij voorkeur MVP eind 2025.
67	Overzicht en reikwijdte van het project	Wat is de geschatte tijdsplanning voor de verschillende onderdelen van het project, bijvoorbeeld de ontwikkeling van het Kennisportaal, de integratie van de zoekmachine, en het opzetten van de Community?	Dat is moeilijk te zeggen. Bij een geschikt pakket wil de SVB zo snel als mogelijk schakelen, bij voorkeur de MVP eind 2025 opleveren.
68	Functionaliteiten en vereisten	Wordt verwacht dat de "integrale zoekmachine" niet alleen interne maar ook externe bronnen kan doorzoeken, of beperkt de functionaliteit zich tot het Kennisportaal zelf?	Het beperkt zich alleen tot het Kennisportaal.
69	Functionaliteiten en vereisten	Zijn er specifieke technische vereisten of voorkeuren voor de integratie van externe applicaties en systemen met het Kennisportaal? Bijvoorbeeld, moeten er specifieke API-standaarden gevolgd worden?	De endpoints worden RESTfull gebouwd. Er kan niet uitgesloten worden dat er SOAP endpoints zijn die ook aangesloten moeten worden. De exacte API vereisten zullen op een later moment in het vervolgtraject worden gedeeld.

70	Functionaliteiten en vereisten	Hoe gedetailleerd moeten de rechten en rollen voor de moderators en eindgebruikers zijn? Bijvoorbeeld: moeten groepen en rollen binnen Azure Entra geautomatiseerd toegewezen worden aan specifieke contenttypen?	In de eerste instantie wordt de scope de medewerker van uitvoering DSV. Dat houdt in dat alle medewerkers zelf kunnen aangeven welke regelingen (instellingen of profiel) van toepassing zijn. Op basis hiervan wordt de content in het Portaal 'gefilterd'. Daarnaast zijn er een aantal moderators. Dit zijn medewerkers die de rol toegewezen krijgen via rechten/rollen. Dat zal over de contenttypen hetzelfde zijn.
71	User Experience en Interface	Moet de structuur van de Kennisbank handmatig door beheerders worden opgebouwd, of wordt verwacht dat deze dynamisch en automatisch wordt gegenereerd op basis van de metadata en content?	De structuur van de Kennisbank zal vooraf worden opgebouwd.
72	User Experience en Interface	Wat zijn de verwachtingen qua ontwerp van de gebruikersinterface? Is er al een design beschikbaar, of wordt verwacht dat het team deze ontwerpt?	Het design is al door de SVB opgesteld.
73	Integratie en koppelingen	Welke specifieke systemen en applicaties moeten exact gekoppeld worden met het Kennisportaal (bijvoorbeeld Publex, Mijnoverheid.nl)? Zijn er al bestaande API's beschikbaar voor deze koppelingen?	Dit zijn de 20 kennisbronnen die in het antwoord op vraag 31 zijn genoemd. Echter, rekening houdend met de schaalbaarheid naar andere afdelingen (denk aan HR, IT etc.) is het noodzakelijk om andere bronnen ook te kunnen ontsluiten. Er mag uitgegaan worden van beschikbare API's.
74	Integratie en koppelingen	Hoe moeten externe bronnen worden gekoppeld aan de entiteiten in het Kennisportaal? Zijn er specifieke datamodellen die hiervoor gevolgd moeten worden?	Per bron zal dit bekeken moeten worden. Dit is nog niet gedaan.
75	Contentbeheer en versiebeheer	Welke vormen van versiebeheer zijn nodig? Moet elke kleine wijziging in de content worden opgeslagen en zichtbaar zijn voor de gebruikers, of alleen belangrijke updates?	Grote wijzigingen worden gecommuniceerd via de zogenaamde 'Wat is nieuw' items. Kleinere/tekstuele wijzigingen via een 'wijzigingsbericht' bij het betreffende contentitem. Het is van belang om ook kleine wijzigingen te kunnen traceren (versiebeheer).

76	Contentbeheer en versiebeheer:	Hoe worden wijzigingen in de content van de Kennisbank gecommuniceerd naar medewerkers? Is er een specifieke methode voor notificaties, of moet dit via een "Wat is nieuw"-functie in het portaal gebeuren?	De huidige werkwijze is met 'Wat is nieuw' berichten op onderwerpniveau en tekstuele wijzigingen via wijzigingsberichten op contentniveau. Het idee is om hetzelfde concept in het Kennisportaal over te nemen.
77	Community-functionaliteiten	Hoe worden moderators in de Community geselecteerd en welke mate van toezicht moeten ze hebben? Zijn er specifieke tools en dashboards die ze nodig hebben om dit effectief te doen?	Wordt nog bekeken, maar de moderators hebben de verantwoordelijkheid om de discussies in goede banen te leiden. Aparte tools zijn niet wenselijk, wel toegang tot dashboards.
78	Community-functionaliteiten	Wordt verwacht dat de Community-functionaliteit interactie ondersteunt met andere SVB-onderdelen, zoals het escaleren van topics naar andere afdelingen?	Ja, de Community moet toegankelijk zijn voor alle medewerkers van alle regelingen. Wel moet het mogelijk zijn om te differentiëren naar afdeling. Medewerkers van de ene afdeling kunnen alleen bij de Community van de eigen afdeling.
79	Testomgeving en deployment	Wat is de vereiste configuratie van de testomgeving? Moeten er specifieke tools of scripts beschikbaar zijn voor het genereren, anonimiseren, en verwijderen van testdata?	Het is wenselijk dat de OTA frequent gesynced wordt met de Productie. Daarbij zou het gewenst zijn als eventuele data uit de Community verwijderd of geanonimiseerd kan worden.
80	Testomgeving en deployment	Is er een voorkeur voor bepaalde Cloud-platforms voor de applicaties, of mogen andere Cloud-services worden overwogen buiten OpenShift?	Hier is in deze fase nog geen antwoord op.
81	LLM-integratie (AI)	Wordt een specifieke large language model (LLM)-integratie verwacht voor de zoekfunctie? Zo ja, zijn er eisen aan de brondata die door de LLM moet worden geanalyseerd en verwerkt?	De details en eisen aan het LLM zijn nog niet bekend. Het beleid hiervoor wordt nog ontwikkeld.
82	LLM-integratie (AI)	Moet er voor het gebruik van LLM rekening worden gehouden met ethiek en diversiteit? Zo ja, welke beleidsregels zijn daarvoor vanuit SVB van toepassing?	De details en eisen aan het LLM zijn nog niet bekend. Het beleid hiervoor wordt nog ontwikkeld.
83	LLM-integratie (AI)	Met welke eventuele andere wet- en regelgeving moeten we voor SVB rekening houden met het gebruik van LLM?	Er wordt door de SVB momenteel beleid ontwikkeld t.b.v. het gebruik van LLM. Het doel is om gereed te zijn voor de toepassing van LLM.

84	Bijlage B	Heeft de SVB de voorkeur voor een gedetailleerde beschrijving per onderdeel (zoals de benoemde bullet points), of liever een algemene beschrijving?	Graag een gedetailleerde omschrijving.
85	Bijlage B, vraag 5	Met betrekking tot vraag 5 uit Bijlage B (Vragenlijst): het leveren van standaardproducten (en de inrichting / configuratie ervan) kan inderdaad via een software broker. Wij verwachten echter dat naast het leveren van een standaard oplossing als SaaS product, ook ontwerp, inrichting en migratie werkzaamheden onderdeel zullen zijn van de gevraagde dienst. In dat kader lijkt het uitvragen via een software broker niet voor de hand te liggen. Vraag: Kunt u aangeven welke overwegingen een rol spelen bij uw vraag om deze oplossing te leveren via een software broker?	De constatering of de gevraagde oplossing standaardsoftware is of veel maatwerk behoeft.

Overzicht bij antwoord vraag 33:

De werkomgevingen van de SVB-Medewerker

