

Bijlage format vragen stellen t.b.v. nota van inlichtingen

	<i>Vindplaats</i>	<i>Vraag aanbieder</i>	<i>Antwoord Milieu Centraal</i>
1	2.1 Conceptdoelstellingen	Datagedreven optimalisaties: Zijn er al specifieke datasets of analytische inzichten beschikbaar die kunnen worden gebruikt om de gebruikservaring en datagedreven beslissingen te verbeteren? Indien niet, hoe zien jullie de samenwerking met de leverancier bij het ontwikkelen van deze inzichten?	Milieu Centraal benut webstatistieken (Google Analytics 4 & Piwik). Daarnaast hebben we data vanuit incidenteel gebruikersonderzoek en consumentenonderzoek. De data zetten we om naar dashboards in Lookerstudio. De focus ligt nu op rapporteren en er is behoefte om meer te leren/optimaliseren op basis van data. Hiervoor hebben we van ons webbureau advies, tools en begeleiding nodig om zelf de juiste sturingsinformatie (kpi's) uit de data te halen en zo op basis van deze meetpraktijk onze online platforms en klantreizen te optimaliseren.
2	2.1 Conceptdoelstellingen	Strategische samenwerking: Hoe zien jullie de rolverdeling tussen Milieu Centraal en de leverancier in het strategische partnerschap? Wordt er bijvoorbeeld verwacht dat de leverancier ook inhoudelijke adviezen over digitale strategieën geeft?	Milieu Centraal is opdrachtgever voor het webbureau. Binnen deze relatie verwachten we dat er op basis van de organisatiedoelstellingen en ambities van Milieu Centraal wordt samengewerkt aan een zo optimaal mogelijke inrichting van de web infrastructuur. Mocht de gevoerde digitale strategie voor verbetering vatbaar zijn, dan verwachten we van het webbureau dat deze ons hierop adviseert.
3	2.1 Conceptdoelstellingen	Samenwerking: Zijn er specifieke werkmethodes (bijvoorbeeld Agile of Scrum) die jullie voorkeur hebben voor de samenwerking met de leverancier tijdens de ontwikkel- en implementatiefase?	Binnen Milieu Centraal werken we projectmatig, in de gekozen methodiek (agile bijv.) zijn we flexibel. We houden vanuit klantperspectief graag regie op het ontwikkelproces en kwaliteit van de opgeleverde producten (bijvoorbeeld via een ticketsysteem zoals Jira).
4	2.1 Conceptdoelstellingen	Kunnen jullie specifieker aangeven wat er precies wordt verwacht van de leverancier in het ondersteunen van de strategische doelstellingen van Milieu Centraal richting 2030? Zijn er specifieke meetbare KPI's waar we rekening mee moeten houden?	Graag verwijzen we naar de organisatiestrategie. Enkele belangrijke richtingen hieruit zijn het persoonlijker worden en het denken in klantreizen. Daarnaast hebben we een doelstelling om de naamsbekendheid van Milieu Centraal te laten groeien. Van het webbureau verwachten we dat de opgeleverde producten bijdragen

			om onze strategie te verwezenlijken. De ambitie is om samen met het webbureau op basis van de organisatiestrategie de juiste digitale KPI's te formuleren, we denken hierbij aan de onderwerpen zoals bereik, vindbaarheid, toegankelijkheid, aantrekkelijkheid.
5	2.2 Huidige en gewenste situatie van de opdracht	Onder de kop Uitdaging A2: enkele websites zijn recent vernieuwd worden onder andere de drie AoM's genoemd. Ik maakte de aanname dat deze buiten de scope vallen van de initiële opdracht. Verderop staat echter dat twee van de drie AoM's binnen de scope vallen. Betreft dit een volledige herbouw binnen de initiële aanbesteding?	Het herbouwen van bestaande complexe adviestools valt buiten de scope. Dus geen herbouw van tools.milieucentraal.nl, alleen koppelen/ontsluiten. Wel binnen de scope: nieuwe oplossingen ontwikkelen voor persoonlijk advies zoals simpele beslisbomen, snel advies, flows.
6	2.2 Huidige en gewenste situatie van de opdracht	Wat is jullie ervaring met Umbraco? Zijn jullie tevreden, of ervaren jullie specifieke tekortkomingen?	We zien voor- en nadelen van Umbraco, maar zitten niet vast aan dit systeem. Het is een betrouwbaar systeem gebleken voor ons succesvolle, snelle en stabiele websites. Tekortkomingen ervaren we door upgrades (end-of-life) die ons eerder dwongen tot herbouw dan gewenst en veel maatwerk. We staan ervoor open om over te stappen op een beter passend systeem als dat beter aansluit op het behalen van de doelstellingen, maar het is geen must. We zijn benieuwd of het systeem wat we nu gebruiken passend is bij de wensen en doelstellingen die we nastreven.
7	2.3 Scope	Zijn redesigns van de te migreren website binnen of buiten scope? Als dit buiten scope is, dan verwacht u dat de huidige sites as is worden nagebouwd.	Redesigns vallen binnen de scope van de opdracht.
8	2.3 Scope	Kunt u toelichten de scope van contentmigratie van de opdracht toelichten? Bijvoorbeeld per te migreren website. En de verhouding tussen content die u handmatig overzet/redigeert en de content die de leverancier dient te migreren?	Het gaat om websites met veel content, alleen al milieucentraal.nl heeft al 500+ pagina's. In totaal naar schatting circa 800 – 1000 pagina's. We willen deze content op een gestructureerde manier in een nieuwe web infrastructuur brengen. Milieu Centraal wil de contentmigratie zoveel mogelijk in handen van het web bureau laten maar inhoudelijk wel de kwaliteit kunnen waarborgen/controleren. Tijdens de migratie moeten alle websites live blijven en idealiter met een zo kort mogelijke content stop.
9	2.3 Scope	Een controle op jullie domeinen en bijbehorende hosting toont dat jullie verschillende leveranciers gebruiken (TransIP, CloudFlare, Microsoft, Amazon, Vimexx). Dit lijkt	We herkennen dit versnipperd beheer en hebben een wens om dit te centraliseren. We willen dit samen met het webbureau efficiënter inrichten.

		te zorgen voor versnipperd beheer over meerdere partijen. Is er een wens om dit meer te consolideren? Hoe ziet jullie interne IT-capaciteit eruit? Of heeft uitbesteding van het beheer de voorkeur?	
10	4.2.3 Webinfrastructuur Milieu Centraal	Welke redenen leven er binnen uw organisatie om eventueel over te stappen van Umbraco naar een ander systeem?	Zie antwoord vraag 6
11	4.4.7 Toekomstbestendigheid	Voorziet u ook andere afgeschermdes omgevingen dan voor klanten?	Naast onze openbaar toegankelijke content willen we in de toekomst ook specifieke stakeholders/groepen informeren in een of meerdere afgeschermdes omgevingen, bijvoorbeeld voor VvE bestuurders, gemeenteambtenaren of energievoaches.
12	4.5 Langetermijncosten	Zijn er specifieke verwachtingen met betrekking tot de kostenbeheersing van de infrastructuur na implementatie? Bijvoorbeeld een maximaal percentage aan jaarlijkse doorontwikkelingskosten?	De kostenbeheersing na implementatie is een belangrijk aspect voor een subsidie gedreven organisatie zoals Milieu Centraal. Door nu een toekomstbestendige centrale web infrastructuur te realiseren verwachten we de komende jaren op een meer kosten efficiënte manier door te kunnen ontwikkelen. Er blijft zeker ook sprake van doorontwikkeling, binnen de grenzen van ons budget. Dat willen we tussentijds jaarlijks afspreken en hangt af van projecten en subsidies.
13	4.5 Historische jaarlijkse kosten	Kunnen jullie een indicatie geven over jullie huidige/historische jaarlijkse kosten aan hosting/ onderhoud/ doorontwikkeling etc? Hiermee kunnen we ook over kostenefficiëntie adviseren.	Als indicatief bedrag voor hosting, onderhoud en doorontwikkeling van de websites binnen de scope van deze aanbesteding rekenen we met een bedrag van tussen de 150 en 200K per jaar.
14	4.6 Duurzaamheid	Welke specifieke eisen zouden jullie willen opnemen om duurzaamheid in de infrastructuur en de samenwerking met de leverancier te garanderen? Zijn er voorbeelden van criteria of metrics die jullie als belangrijk beschouwen?	Daar zijn we op dit moment nog mee bezig in de voorbereiding. We zijn daarom juist benieuwd welke mogelijkheden er zijn in de markt om duurzaamheid te integreren in de aanbesteding en daarmee de opdracht.
15	4.6 Duurzaamheid	AI is onderdeel van de derde digitale revolutie en zal onze wereld noemenswaardig veranderen. Eén van de keerzijden van 'AI' is de grote hoeveelheid energie die nodig is. Zo blijkt uit een conservatieve schatting dat één zoekopdracht met ChatGPT 10 tot 100 keer meer energie verbruikt dan één zoekopdracht met Google. De inzet van AI-tooling in uw nieuwe infrastructuur kan mogelijk de ervaring persoonlijker maken, maar dat zal meer energie	Milieu Centraal ziet hierin ook een balans tussen onze taak als onafhankelijke voorlichtingsorganisatie in het huidige online landschap en het duurzaamheidsthema dat de kern van ons werk vormt. We zien bijvoorbeeld de kansen van AI (chat) om informatie meer persoonlijke relevantie te geven en om werkprocessen te versnellen. Hierin maken we per toepassing een weloverwogen afweging tussen milieu-impact, kosten en baten.

		en dus uitstoot tot gevolg hebben. Waar ziet u hierin de balans?	
16		Welke interne rollen zijn er binnen MC voor online beheer, optimalisatie en visie? Denk hierbij aan contentproducers, webmasters, product owners (PO) of online strategen. Wordt dit binnen de aanbesteding meegenomen en extern belegd?	Interne rollen binnen Milieu Centraal: 1) Visie en strategie: MT, Sr webmanager en cluster coördinator 2) Projectmanagement: Sr webmanager, cluster coördinator 3) Technisch beheer: Sr webmanager en webmaster 4) Content: contentmanagers en onderzoekers We zien samenwerking met het webbureau op alle niveau's naar behoefte.
17		Welke specifieke technische vereisten heeft Milieu Centraal voor de nieuwe webinfrastructuur, gezien de wens om alle websites vanuit één platform te beheren?	In deze fase staan specifieke technische vereisten niet vast, onze wens is leidend. We laten ons graag informeren door marktpartijen voordat we technische vereisten vastleggen.
18		Zijn er bepaalde technologieën of frameworks waar Milieu Centraal de voorkeur aan geeft voor de nieuwe infrastructuur?	Onze wens voor een toekomstbestendig systeem is leidend. We willen langdurig kunnen voortbouwen op de nieuwe webinfrastructuur. Robuuste, flexibele, open-source technologieën en frameworks waarmee eenvoudig integraties met andere systemen mogelijk zijn.
19		Hoe ziet Milieu Centraal de integratie van de recent vernieuwde websites (Verbeterjehuis.nl, Afvalscheidingswijzer.nl, Keurmerkenwijzer.nl) in de nieuwe infrastructuur?	Recent vernieuwde websites en tools willen we kunnen koppelen. We streven zoveel mogelijk naar 1 bron van waarheid in het beheer van onze content. Uitwisselbare elementen (zoals contentsnippets, rekenwizards) willen we kunnen insluiten en ontsluiten. Verder moet het te ontwerpen designsysteem ervoor zorgen dat alle sites en tools dezelfde look & feel krijgen.

20		Welke specifieke personalisatiefuncties heeft Milieu Centraal in gedachten voor de nieuwe infrastructuur?	Het personalisatiestuk dient nog verder uitgewerkt te worden. We denken aan een gepersonaliseerde ervaring op basis van gebruikersgedrag, geolocatie etcetera want onze bezoekers komen vaak eenmalig. En daarnaast aan personalisatiemogelijkheden in een afgeschermd deel van de website waar we op basis van gebruikersprofielen specifieke content tonen en waar gebruikers hun eigen voorkeuren ook kunnen beheren. Dit gehele stuk moet nog verder uitgewerkt worden waarbij advies van het webbureau gevraagd zal worden.
21		Zijn er bepaalde AI-technologieën of -platformen waar Milieu Centraal interesse in heeft voor het verbeteren van gepersonaliseerd advies?	Nog geen voorkeur. We zien AI-functionaliteiten voor beter zoeken, vragen beantwoorden en conversatie (chatbots) via het platform als kansen. Onze experimenten leveren tot op heden nog niet de gewenste betrouwbaarheid. Bij dit vraagstuk zouden we graag advies krijgen van het webbureau.
22		Welke specifieke integraties met externe systemen (zoals CRM) zijn nodig in de nieuwe infrastructuur?	Om gestructureerd contentbeheer mogelijk te maken zijn (API) koppelingen nodig met andere websites en databases. Zo is energielabel.nl via een API gekoppeld aan de database van EP-online en het kadaster om het energielabel te tonen. Daarnaast ligt het voor de hand om binnen een nieuw op te zetten afgeschermd deel van de website de logingegevens te koppelen aan een CRM (dat nog niet aanwezig is).
23		Zijn er bepaalde API-standaarden of -protocollen waar Milieu Centraal de voorkeur aan geeft?	In deze marktconsultatie staan wij open voor inzichten vanuit de markt over hoe zij invulling zouden geven aan de opdracht binnen de kaders en wensen die wij stellen in het marktconsultatiedocument.
24		Wat zijn de verwachte piekbelastingen voor de websites, en welke performancecriteria zijn er?	De websites van Milieu Centraal hebben op jaarbasis circa 11 miljoen sessies redelijk verspreid over het jaar zonder specifieke piekbelastingen. Exacte performancecriteria leggen we vast in een SLA in overleg met het webbureau en de hostingprovider, uiteraard willen we voldoen aan de geldende beveiligingseisen en streven we naar een maximale uptime, snelle respons bij incidenten en snelle laadtijden in de meest gebruikte browsers zowel mobile als desktop.
25		Hoe ziet Milieu Centraal de schaalbaarheid van het systeem op lange termijn?	Ook op de lange termijn blijft de schaalbaarheid van het systeem van belang om in te kunnen spelen op nieuwe kansen. In deze context spreekt het idee van een headless opzet ons aan om vanuit een

			gecentraliseerde content database diverse externe online omgevingen te kunnen onderhouden. De opties willen we verkennen met het webbureau.
26		Zijn er specifieke beveiligingseisen of -certificeringen waar de nieuwe infrastructuur aan moet voldoen?	Eventuele specifieke beveiligingseisen of certificeringen worden opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Als u denkt dat bepaalde normen of certificeringen van belang zijn, horen wij dit graag terug in uw input op de marktconsultatie.
27		Hoe ziet Milieu Centraal de implementatie van een veilige omgeving voor afgeschermd informatie?	We willen dit benaderen als een groeimodel. In eerste instantie met een MVP gericht op specifieke doelgroepen. Uiteraard alles conform de wet- en regelgeving zoals AVG etc.
28		Welke specifieke data- en analysetools wil Milieu Centraal integreren in de nieuwe infrastructuur?	We denken aan de huidige analysetools, Piwik en Google Analytics en Looker Studio, maar staan daarnaast open voor betere alternatieven.
29		Zijn er bepaalde KPI's of meetpunten die cruciaal zijn voor Milieu Centraal's datagedreven aanpak?	Alle relevante KPI's om de gebruikerservaring op onze websites te monitoren en verbeteren. Naast de gebruikelijke webanalytics zijn we ook benieuwd naar gebruikerswaardering.
30		Is er een voorkeur voor een bepaalde migratiestrategie (bijvoorbeeld big bang vs. gefaseerd)?	Geen voorkeur. De juiste migratiestrategie willen we met het webbureau samen bepalen.
		Hoe ziet Milieu Centraal de implementatie van nieuwe technologieën in de toekomst? Is er behoefte aan een modulaire architectuur die gemakkelijk uitbreidbaar is?	Milieu Centraal vindt toekomstbestendigheid voor haar architectuur belangrijk. Onze wens voor een toekomstbestendig systeem is leidend. We willen langdurig kunnen voortbouwen op de nieuwe webinfrastructuur. Robuuste, flexibele, open-source technologieën en frameworks waarmee eenvoudig integraties met andere systemen mogelijk zijn.
31		Zijn de technische implicaties van het beoogde B2B2C-model al helder?	De technische implicaties van het beoogde B2B2C-model zijn nog niet bekend. Als u inzichten heeft over mogelijke technische aandachtspunten in relatie tot de aanbesteding, ontvangen wij die graag in uw reactie op deze marktconsultatie.
32		Hoe zwaar weegt de ervaring en interne kennis over Umbraco in de keuze voor een nieuw CMS?	Zie antwoord op vraag 6.
33		Vanuit het oogpunt dat nagedacht wordt over implementatie van zaken als een design system: Wordt de migratie van Umbraco 8 naar Umbraco 13 gezien als een 1 op 1 migratie, waarbij techniek vervangen wordt en de presentatielaag hetzelfde blijft, of is er mogelijk ook de	Direct bewegen naar het nieuwe design system heeft de voorkeur. Wij ontvangen graag inzichten. Onze wens is om de migratie van de umbraco 8 sites naar de nieuwe webinfrastructuur aan te grijpen als moment om het design system te ontwerpen. Dit kan gefaseerd, maar de scope van de migratie is voor ons dus breder.

		kans gezien om direct tijdens migratie al stappen te zetten om direct naar de nieuwe zienswijze van het hanteren van design system te bewgen? Deze bredere scope zou helpen om dit niet alleen een technische aangelegenheid te maken.	
34		In hoeverre heeft de strategie voor grote naambekendheid, content en autoriteitspositie invloed op de technische mogelijkheden van het CMS en UX-design?	Als volgens u de strategie voor naamsbekendheid, content en autoriteitspositie invloed heeft op de technische mogelijkheden van het CMS en UX-design, ontvangen wij hierover graag uw inzichten in uw reactie op de marktconsultatie.
35		In het document komt naar voren dat bovenstaande pijlers belangrijk zijn en verbonden zijn aan het succesvol realiseren van een nieuw platform. Hoe komen deze onderdelen samen in het project/projectteam?	Doelstellingen afgeleid van deze pijlers willen we binnen project(en) voor het nieuwe platform samen bepalen. Bijvoorbeeld kpi's om hoge posities in zoekmachines vast te houden, herkenbaarheid in look & feel en beheersbaarheid van content.
36		Aangegeven is dat de gebruikerservaring verbeterd moet worden, gebaseerd op objectieve, datagedreven analyses en inzichten. Hoe ziet u het initiële UX-traject bij de start? Wij werken hiervoor veel met een discovery-traject waar gebruiksonderzoek en validatie een belangrijk onderdeel zijn.	Een UX-traject bij de start zou wat Milieu Centraal betreft zeker een goede basis kunnen vormen voor de ontwikkeling. Gebruikersonderzoek en validatie vinden we ook van groot belang bij het blijven optimaliseren van onze online platforms.
37		U geeft aan dat u een partij zoekt voor de opdracht zelf, maar ook een partij die aansluit bij uw beweging richting 2030. Klopt het dat een bredere expertise passend bij de strategie 2030 gewenst is.	In deze marktconsultatie richten we ons op het verkrijgen van inzichten over de opdracht.
38		Op tools.milieucentraal.nl tellen wij 21 OaM-tools. Kunt u aangeven hoe de verdeling in type tools is, binnen deze 21 tools? (type1, 2 of 3)	Het herbouwen van bestaande adviestools valt buiten de scope. De onderverdeling zoals gevraagd is voor deze marktverkenning te specifiek. Van de tools op tools.milieucentraal.nl verwachten we geen herbouw. Wel wensen we in de nieuwe infrastructuur oplossingen voor personaliseren zoals beslisbomen en snelle berekeningen (mogelijk vergelijkbaar met type 1 en misschien type 2).
39		Kunt u aangeven welke tools opnieuw zullen moeten worden ontwikkeld binnen scope?	Zie antwoord 38.