

Marktconsultatie Websitebeheer - Stichting 113 Zelfmoordpreventie

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Vraag	Motivatie vraag	Antwoord
Mededeling: in verband met de vertraging op het publiceren van deze Nota van Inlichtingen is besloten de deadline voor het indienen van de antwoordformulieren te verlengen t/m dinsdag 7 juli 12:00.						
1	Marktconsultatie	2	1.1	In paragraaf 1.1 en de subgunningscriteria (G2.4) wordt de integratie van "innovatieve AI-toepassingen" genoemd. Gezien de uiterst gevoelige aard van uw dienstverlening en de doelgroep, welke specifieke toepassingen heeft Stichting 113 hierbij voor ogen? En welke (ethische en klinische) kaders of "human-in-the-loop" vereisten hanteert u hierbij om de veiligheid van de hulpvrager te garanderen?		Deze eisen zijn in deze marktconsultatie-fase nog niet bekend.
	Marktconsultatie	2	1.1	Hoe ziet Stichting 113 de exacte verantwoordelijkheidsverdeling (RACI) tussen het in 1.1 genoemde externe marketingbureau en de digitale partner? Dit is met name relevant voor situaties waarin het externe bureau "kant-en-klare ontwerpen aanlevert voor specifieke campagnesites" en de partner uitsluitend de technische implementatie verzorgt. Wie draagt de verantwoordelijkheid indien een aangeleverd ontwerp conflicteert met vastgestelde technische standaarden, performance-eisen of de benodigde WCAG-richtlijnen?		Verantwoordelijkheidsverdeling wordt vastgesteld en gedeeld in de uiteindelijke aanbesteding.
2	Marktconsultatie	2	1.1	Op welke wijze weegt de opdrachtgever de Total Cost of Ownership (TCO) mee in de beoordeling? Wordt hierbij ook rekening gehouden met de beheerlast en kosten die gepaard gaan met platform-upgrades, migraties en afhankelijkheden van externe extensies gedurende de contractperiode?		Deze eisen zijn in deze marktconsultatie-fase nog niet bekend.
3	Marktconsultatie	2	1.1	Hoe weegt de opdrachtgever de wijze waarop een platform updates en doorontwikkeling uitvoert mee binnen G2.3? Wordt onderscheid gemaakt tussen modellen waarbij updates continu en zonder verstoring worden doorgevoerd, versus modellen waarbij periodieke major upgrades of migraties vereist zijn?		Deze eisen zijn in deze marktconsultatie-fase nog niet bekend.
4	Marktconsultatie	2	1.1	Stelt de opdrachtgever eisen aan de geografische locatie van dataopslag en verwerking? Wordt een voorkeur of verplichting voor hosting binnen Nederland of de EU als eis of gunningsvoordeel opgenomen? Is NEN-7510-certificering hierbij een harde eis of een wens?		Data opslag in EU, rest is in deze marktconsultatie-fase nog niet bekend.
5	Marktconsultatie	2	1.1	Wordt in het contract een heldere governance beschreven voor de samenwerking tussen de digitale partner en het marketingbureau? Wie is eindverantwoordelijk bij conflicterende belangen tussen ontwerp en technische implementeerbaarheid?		Verantwoordelijkheidsverdeling wordt vastgesteld en gedeeld in de uiteindelijke aanbesteding.
6	Marktconsultatie	2	1.1	Kan de opdrachtgever inzicht geven in welke elementen onderdeel zijn van de centrale huisstijl en richtlijnen, en welke elementen uniek zijn per subsite of campagnesite?		Op dit moment gaat het om de elementen die op de 113 site (https://113.nl) gebruikt worden.
7	Marktconsultatie	2	1.1	Is er een plan of roadmap die inzicht geeft in het mogelijke doorontwikkelingstraject van het platform voor de komende jaren?		Nee, op dit moment niet. We zien graag een voorstel tegemoed.
8	Marktconsultatie	2	1.1	Er wordt gesproken over integratie en doorontwikkeling van innovatieve AI-toepassingen. Kunt u nader toelichten welke use cases of functionele toepassingsgebieden hierbij worden voorzien?		Zie antwoord op vraag 1 (we denken aan zoekmachine en het dynamisch opbouwen van een site op basis van de resultaten).
9	Marktconsultatie	2	1.1	Er wordt gesproken over samenwerking met een extern marketingbureau, kunt u verduidelijken hoe de verantwoordelijkheidsverdeling tussen dit bureau en geselecteerde leverancier wordt ingericht, met name ten aanzien van acceptatiecriteria en afstemming in het ontwikkelproces?		Zie antwoord vraag 2.
10	Marktconsultatie	2	1.3	Welke eisen stelt de opdrachtgever ten aanzien van uptime, beschikbaarheid en incident-/escalatieprocedures, met name voor 113.nl als directe hulplijn? Worden hierop specifieke SLA-niveaus voorzien die zwaarder wegen dan voor de overige (sub)sites?		Waar het betreft het primair proces verwachten we 24/7 snelle response bij P1 en P2. Rest van de subsites vallen hier buiten. Nadere concrete eisen worden opgenomen in het Programma van Eisen binnen de aanbesteding.
11	Marktconsultatie	3	1.4	Beheer zal onderdeel zijn van de uitvraag, kunt u aangeven in hoeverre zal in de uitvraag 24/7 support een onderdeel zijn in de uitvraag binnen de SLA van het beheer component?	Beheer	Waar het betreft het primair proces verwachten we 24/7 snelle response bij P1 en P2. Nadere concrete eisen worden opgenomen in het Programma van Eisen binnen de aanbesteding.

13	Marktconsultatie	2	1.4	Kan de opdrachtgever een indicatie geven van de technologieën waarop de huidige websites zijn gebouwd, en hoeveel content en data gemigreerd moet worden? Wat is het aantal bezoekers per maand per website en het aantal interne redacteurs/beheerders?		Tech: 113.nl Drupal met hier en daar wat React frontend modules Vraagbaar. 113.nl Django / wagtail Overige sites wordpress 2 campagnesites in framer Content / datamigratie: Voor 113.nl ongeveer 1200 pagina's met mixed media (d.w.z. dat een pagina zowel tekst, beeld en media kan bevatten). Zie https://www.113.nl/sitemap.xml Vraagbaar training bevat (deels geanonimiseerde) records van alle deelnemers sinds start training. C.a. 50.000 records voor de jongeren versie (beschikbaar als .csv of json) en c.a. 100.000 records bij de volwassenen variant. 3 "hoofdredeacteurs" en ~10 mensen die sporadisch content plaatsen. Dit is niet een volledig overzicht.
	Marktconsultatie	3	1.4	Bent u gebonden aan een deadline, waarop de dienstverlening met uw huidige leverancier of licenties met huidige producten, stopt, en de nieuwe websites dus live moeten zijn?		113 is niet gebonden aan een bepaalde deadline, maar zal welgedigelijk in de aanbesteding een implementatiedeadline stellen aan de nieuwe websites.
	Marktconsultatie	3	1.4	De centrale huisstijl die nu bestaat (of wordt ontwikkeld) zal ook geschikt zijn voor digitale toepassingen? Er wordt geen actieve rol van leverancier verwacht in de vertaling van die huisstijl naar het web? Bij de ontwikkeling van deze huisstijl is al rekening gehouden met de regels voor Digitale Toegankelijkheid?		Er is al rekening gehouden met WCAG. Huisstijl is niet ontworpen als webdesign. Er wordt wel een rol verwacht bij het eventueel opnieuw ontwikkelen van een huisstijl.
	Marktconsultatie	3	1.4	Kunt u ons een beeld schetsen van het redactionele team dat verantwoordelijk is voor het beheer van de benoemde websites in scope? Hoeveel tijd brengen zij gemiddeld per week door in het CMS voor beheer van content?		3 FTE met een actieve redactionele functie die samen in totaal 30 uur per week besteden aan het plaatsen van content. Tevens een aantal mensen (6) die content plaatsen op maandelijkse basis. We verwachten dat dat met <u>ingebruikname van de website meer mensen gaan worden</u> .
	Marktconsultatie	3	1.4	In welke mate is er in uw team FTE beschikbaar om actief een rol in te nemen tijdens de ontwikkeling van de nieuwe websites? Hebben deze collega's het mandaat om (snel) beslissingen over ontwerp en functionele keuzes te mogen maken?		Wij zorgen ervoor dat er tijdens de implementatie een proactief en betrokken projectteam beschikbaar is, met mandaat van een stuurgroep.
	Marktconsultatie	3	1.4	Welke externe systemen en integraties beschouwt 113 als bedrijfskritisch, zowel binnen de huidige als de toekomstige architectuur?	Integraties.	Het proces dat we gebruiken om de chat (Sprinklr) te starten. En het proces voor het starten van de therapie sessies/ aanmeldingen (Brightplan).
	Marktconsultatie	3	1.4	Welke pijnpunten in de huidige situatie zijn de belangrijkste aanleiding voor deze aanbesteding? Denk hierbij aan beheer, doorontwikkeling, kosten, time-to-market, <u>samenhang tussen platformen, en afhankelijkheid van leveranciers.</u>	Huidige pijnpunten.	De reden tot aanbesteding is het feit dat de uitgaven de Europese drempelwaarde overschrijden.
	Marktconsultatie	3	1.4	Hoe ziet de huidige en gewenste contentorganisatie eruit? Denk hierbij aan aantal redacteurs, centrale versus decentrale redactie, autorisatiestructuur en governance <u>rondom contentbeheer.</u>	Redactie en governance.	3 hoofdredeacteurs aangevuld met mensen die regelmatig content plaatsten. Decentraal geregeld. Op dit moment geen autorisatie structuur of governance <u>op content beheer.</u>
	Marktconsultatie	3	1.4	Uw huidige platform bestaat uit verschillende CMS oplossingen en dienstverleners. Kunt u benoemen welke CMS-en dit zijn en welke ervaringen u heeft met deze dienstverleners en oplossingen?		Drupal, wordpress en Django (Wagtail). Rest van de vraag vinden wij niet relevant.
	Marktconsultatie	3	1.4	Welke pijnpunten ervaart u binnen de huidige systemen?		Deze vraag vinden wij niet relevant.
	Marktconsultatie	3	1.4	Kunt u aangeven welke partij momenteel verantwoordelijk is voor hosting, technisch beheer en doorontwikkeling van de huidige websites, en of deze partij gedurende de transitieperiode beschikbaar blijft voor ondersteuning, kennisoverdracht en continuïteit?		Partij in kwestie blijft beschikbaar voor ondersteuning, kennisoverdracht en continuïteit.

25	Marktconsultatie	3	1.4	Kunt u daarnaast aangeven op welke technische stack de huidige websites draaien, waaronder CMS, framework, programmeertaal, hostingomgeving en belangrijkste koppelingen?	113.nl Drupal met hier en daar wat React frontend modules. LEMP stack i.c.m. react Vraagbaar: 113.nl Django / wagtail Overige sites wordpress 2 campagnesites in framer Koppelingen: Sprinklr chat Brightplan registratie en verwerking online therapie LaPosta nieuwsbrieven Webshop: molle en vaart (shipment fulfillment) ZOHO CRM PowerBi via webhooks danwel REST In de toekomst kennisbank + AI search Deze lijst is niet uitputtende en wordt nog aangevuld.
26	Marktconsultatie	3	1.4	Is er inzicht in welke technologie de huidige websites zijn gebouwd, en is er documentatie beschikbaar van de huidige contentstructuur en -modellen? Dit bepaalt in grote mate de migratiecomplexiteit.	Technologiën zijn bekend. Rest is in deze fase nog niet bekend.
27	Marktconsultatie	3	1.4	Hoeveel redacteurs en contentbeheerders zijn er actief, en wat is hun technische achtergrond? Is er een dedicated webredactie, of wordt contentbeheer gedaan door medewerkers met andere primaire functies?	3 hoofdredacteurs aangevuld met mensen die regelmatig content plaatsten. Decentraal geregeld. Op dit moment geen autorisatie structuur of governance op content beheer. Er is een webbeheerder.
28	Marktconsultatie	3	1.5	Wat ziet de opdrachtgever als 'content'? Betreft dit alleen tekst, of ook afbeeldingen, video en documenten? Staat de opdrachtgever open voor oplossingen die voorzien in DAM (Digital Asset Management) functionaliteit, of is deze reeds aanwezig?	Alles wat u noemt is content. We staan open voor vernieuwingen of verbetervoorstellen.
29	Marktconsultatie	3	1.5	Er wordt expliciet gestuurd op een headless, API-driven architectuur als uitgangspunt. Kunt u toelichten welke functionele of technische knelpunten in de huidige situatie maken dat specifiek voor deze architectuur gekozen is en in hoeverre alternatieve modellen, zoals bijvoorbeeld een hybride CMS-oplossing nog als passend wordt beschouwd?	We gaan er van uit dat voor ons de headless oplossing de beste is. En staan open voor andere oplossingen. In de uiteindelijke aanbesteding geven we duidelijkheid over waar we heen willen.
30	Marktconsultatie	3	1.5	Kan de opdrachtgever verduidelijken in welke mate redactionele autonomie wordt vereist? Moeten contentbeheerders en marketingbureaus nieuwe sites of pagina's volledig zelfstandig kunnen inrichten binnen het centrale designsysteem, zonder technische tussenkomst van de leverancier? Wordt dit als eis of als gunningsvoordeel opgenomen?	Ja.
31	Marktconsultatie	3	1.1/1.5	In hoeverre is het de bedoeling dat content (zoals hulpverleningsinformatie, statistieken of campagneteksten) herbruikbaar is buiten de websiteomgeving, bijvoorbeeld in AI-toepassingen, apps of externe systemen? Wordt omni-channel herbruikbaarheid van content als expliciete eis of als gunningsvoordeel meegenomen in de uitvraag?	We zien dit als een interessante ontwikkeling.
32	Marktconsultatie	3	1.5	Wordt in de beoordeling onderscheid gemaakt tussen oplossingen waarbij multisite-functionaliteit en scheiding van content en design standaard in het product aanwezig zijn, versus oplossingen waarbij dit via maatwerk of third-party extensies wordt gerealiseerd? Zo ja, hoe wordt dit onderscheid gewogen binnen G2.1?	Standaard oplossingen hebben de voorkeur.
33	Marktconsultatie	3	1.5	Kan de opdrachtgever bevestigen dat hiermee bedoeld wordt dat content als pure, structurele data wordt opgeslagen, volledig los van enige pagina- of sitestructuur, en via API's beschikbaar is voor meerdere kanalen en toepassingen? Wordt dit als harde eis opgenomen in de aanbesteding?	We gaan er van uit dat voor ons de headless oplossing de beste is. En staan open voor andere oplossingen.
34	Marktconsultatie	3	1.5	Welk belang hecht 113 aan de locatie van dataopslag en -verwerking?	Binnen de EU.
35	Marktconsultatie	3	1.5	Welke concrete knelpunten in de huidige situatie worden naar uw verwachting (direct) opgelost door een headless architectuur, en welke worden opgelost door een betere multisite inrichting, betere workflows, of betere contentmodellerings, ongeacht de architectuurkeuze?	Efficiënter beheer.
36	Marktconsultatie	3	1.5	Wat hoopt u opgelost te zien in de nieuwe samenwerking en het nieuwe CMS?	Efficiënter beheer.
37	Marktconsultatie	3	1.5	Voor de gewenste situatie wordt om een headless CMS / architectuur gevraagd, met als argument dat dit maximale flexibiliteit in de presentatielaag oplevert. Hetzelfde kan ook worden bereikt met een Headful of Hybride CMS met een gestandaardiseerde frontend, waar met CSS per website een volledig eigen look-and-feel toegepast kan worden. Zien jullie headless als eis? De technische implementatie, hosting en onderhoud wordt ondergebracht bij een fullservice partij.	We gaan er van uit dat voor ons de headless oplossing de beste is. En staan open voor andere oplossingen.
38	Marktconsultatie	3	1.5	Welk voordeel verwachten jullie als organisatie te ervaren bij de inzet van een headless CMS?	We gaan er van uit dat voor ons de headless oplossing de beste is. En staan open voor andere oplossingen.

39	Marktconsultatie	3	1.5	De huidige digitale omgeving van 113 bestaat uit meerdere uiteenlopende technologieën, waaronder Drupal, WordPress en een leerplatform met eigen logica voor toetsen en certificering. In hoeverre is het de wens van 113 om al deze onderdelen te migreren naar één centraal CMS, of blijft er ruimte voor gespecialiseerde applicaties die naast het CMS blijven bestaan en via koppelingen worden geïntegreerd? Daarnaast vragen wij ons af welke omvang en complexiteit de te migreren content en data per onderdeel heeft, bijvoorbeeld het aantal pagina's, producten in de webshop, en cursusdata binnen het leerplatform, en of hergebruik van bestaande content een uitgangspunt is.	Bestaande technologie en migratiescope.	Migreren is het doel. Wat betreft het LMS staan we open voor suggesties.
40	Marktconsultatie	3	1.5	Is er ruimte binnen de opdracht om het functionele en visuele ontwerp van de websites (inclusief campagnesites) door de technische opdrachtnemer te laten verzorgen, in lijn met de centrale huisstijl van het marketingbureau, in plaats van dat het marketingbureau kant-en-klare ontwerpen aanlevert? Dit kan de aansluiting tussen ontwerp en technische uitvoering versterken.	Samenwerking met marketingbureau.	Ontwerpen van de marketing campagnes ligt bij de bureau's. Alles wat 113.nl nu is mag uitgevoerd worden door de opdrachtnemer.
41	Marktconsultatie	3	1.5	In de marktconsultatie wordt een headless architectuur genoemd. Kunt u toelichten welke doelstellingen u hiermee wilt bereiken? Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het ontsluiten van dezelfde content naar meerdere websites, applicaties of kanalen, of zijn er andere functionele of technische redenen waarom een headless opzet gewenst is?		We willen 1 CMS met 1 contentbibliotheek voor een multisite omgeving.
42	Marktconsultatie	3	1.5	Heeft u reeds een voorkeur of keuze gemaakt voor een specifiek CMS? Aangezien wij uitsluitend met WordPress werken, vernemen wij graag of een oplossing op basis van WordPress binnen de kaders van uw opdracht past.		Nee. We sluiten geen CMS'en uit.
43	Marktconsultatie	3	1.5	Kunt u verduidelijken wat de beoogde rolverdeling is tussen het externe marketingbureau, 113 en de toekomstige opdrachtnemer? Wie is verantwoordelijk voor huisstijl, UX, UI, designsysteem, componentbibliotheek, campagneontwerpen, toegankelijkheid van ontwerpen, technische haalbaarheid en acceptatie van de visuele uitwerking?		huisstijl, campagneontwerpen, toegankelijkheid van ontwerpen - Marketing bureau. UX, UI, designsysteem, componentbibliotheek, toegankelijkheid van ontwerpen, technische haalbaarheid en acceptatie van de visuele uitwerking - Inschrijver.
44	Marktconsultatie	3	1.5	In paragraaf 1.5 wordt gesteld dat een headless architectuur noodzakelijk is om campagnesites een totaal afwijkend uiterlijk te geven, zonder de centrale integriteit te raken. Er zijn echter hoogwaardige, geïntegreerde multi-site architecturen die exact dezelfde visuele onafhankelijkheid en modulaire opbouw (via herbruikbare componenten) bieden, maar met een aanzienlijk kortere <i>time-to-market</i> en lagere Total Cost of Ownership (TCO). Dit komt doordat er geen complexe, gescheiden front-end infrastructuur gebouwd en beheerd hoeft te worden. Staat Stichting 113 Zelfmoordpreventie ook open voor een dergelijke geïntegreerde, modulaire CMS-architectuur, mits overtuigend wordt aangetoond dat deze de gewenste flexibiliteit,...		Ja.
45	Marktconsultatie	3	1.5	Bij het inrichten en onderhouden van een strikt headless architectuur ontstaan onvermijdelijk dubbele ontwikkel- en onderhoudskosten (voor zowel de API/CMS-laag als de afzonderlijke front-ends). Hoe weegt Stichting 113 de beoogde flexibiliteit van een headless systeem af tegen de substantieel hogere langetermijnkosten voor doorontwikkeling, zeker in het licht van het voornemen om een strategisch partnerschap voor maximaal 8 jaar aan te gaan?		Hebben we ons nog niet gerealiseerd. We gaan er van uit dat voor ons de headless oplossing de beste is en we staan open voor andere oplossingen.
46	Marktconsultatie	4	2.3.1	Is de opdrachtgever bereid om na de schriftelijke ronde ook bilaterale gesprekken te voeren met deelnemende marktpartijen, zodat complexere architectuurvragen dieper kunnen worden verkend?		Dat zijn wij niet bereid. De uiteindelijke opdracht zal aanbesteed moeten worden (Europees). In de uiteindelijke fase zal een programma van eisen gedeeld worden, en op basis daarvan kunnen nadere architectuurvragen gesteld worden in de vragenrondes. Binne deze marktconsultatie is die ruimte niet beschikbaar.
47	Marktconsultatie	9	4.1	In de consultatie (Vraag 11) wordt verwezen naar de NEN-7510 certificering (informatiebeveiliging in de zorg). Worden er binnen de scope van het beoogde centrale CMS (inclusief sub- en campagnesites) medische of bijzondere persoonsgegevens verwerkt of opgeslagen? Denk hierbij aan directe of indirecte datakoppelingen met de anonieme chat of de hulplijn. Zo nee, is de ISO 27001 certificering dan niet afdoende voor de beoogde scope?		We moeten de knock-outcriteria nog vaststellen voor de eventuele aanbesteding. Deze zijn echter in deze marktconsultatie-fase nog niet bekend.
48	Marktconsultatie	7	4.1	Om voor Vraag 4 een reële inschatting te kunnen maken van de benodigde architectuur en bandbreedte, horen wij graag met welke actuele (third-party) systemen het nieuwe CMS geïntegreerd dient te worden. Dit is in het bijzonder relevant voor onderdelen met specifieke achterliggende logica, zoals webshop.113.nl en het benoemde educatieplatform (bijv. koppelingen met een LMS, CRM, ERP, of betaalproviders).		Sprinklr chat Brightplan registratie en verwerking online therapie LaPosta nieuwsbrieven Webshop: mollie en vaart (shipment fulfillment) ZOHO CRM PowerBi via webhooks danwel REST In de toekomst kennisbank + AI search
49	Marktconsultatie	7	4.1	Om goed te kunnen adviseren of directe overname van de hosting of parallelle hosting (Vraag 3) de minste risico's met zich meebrengt: kunt u inzicht geven in de huidige contractuele verplichtingen en de technische ontsluitingsmogelijkheden bij uw huidige hostingpartij?		Geen contractuele verplichtingen, technische ontsluitingsmogelijkheden aanwezig

50	Marktconsultatie	8	4.1	De opdrachtgever beoogt een strategisch partnerschap voor maximaal 8 jaar. Gezien de snelle technologische ontwikkelingen over zo'n lange periode, is de opdrachtgever voornemens om naast de vaste beheer- en onderhoudscomponenten ook een flexibel innovatie-/doorontwikkelbudget (bijvoorbeeld op basis van agile/scrum-strippenkaarten) op te nemen in de prijsuitvraag (G1)? Dit voorkomt dat inschrijvers genooddakt zijn onvoorziene innovaties voor 8 jaar vooruit te calculeren in een vaste prijs.		Wij nemen de suggestie mee wat betreft het flexibel doorontwikkelbudget. Kunnen jullie duiden (of met voorbeelden komen) in de beantwoording wat er bedoeld wordt met onvoorziene innovaties?
51	Marktconsultatie	9	4.1	Kan de opdrachtgever nader toelichten welke AI-toepassingen zij voor ogen heeft (bijv. AI-ondersteunde contentcreatie, zoekfunctionaliteit of gepersonaliseerde gebruikerservaring)? Wordt voorkeur uitgesproken voor native CMS-AI versus externe koppelingen? Wat zijn de ethische en AVG-kaders voor AI, gezien de gevoelige doelgroep?		De toepassingen die we voor ogen hebben hebben betrekking op het ontsluiten van op de website beschikbare (publieke) data. Het is de bedoeling dat de anonimiteit van de vraagsteller ten alle tijden gewaarborgt is. We denken bijvoorbeeld ook aan zoekmachine en het dynamisch opbouwen van een site op basis van de resultaten. We hebben geen voorkeur voor een native CMS-AI. Er is AI beleid vastgesteld.
52	Marktconsultatie	8	4.1	Kan de opdrachtgever verduidelijken welke functionaliteiten de webshop omvat: gaat het om een volwaardige e-commerce omgeving met betaalintegratie en voorraadbeheer, of betreft het een lichtere catalogus- of bestelfunctionaliteit? Hoe verhoudt de webshop zich tot het centrale CMS-platform?		Volwaardig e-commerce met betaalintegratie, shipping integratie, fulfillment integratie / voorraadbeheer en een eventuele extra donatie. Momenteel staat de website los van het centrale cms. De webshop is te vinden op https://webshop.113.nl
53	Marktconsultatie	8	4.1	Welke functionaliteiten verwacht de opdrachtgever van het educatieplatform (113.nl/catalogus)? Gaat het om het publiceren van leermateriaal via het CMS, of wordt ook gebruikersbeheer, voortgangsbewaking en certificering verwacht?		Ook gebruikersbeheer, statistieken, voortgangsbewaking en reminders, jaarlijks opnieuw kunnen deelnemen (herhaling) en certificering. Certificering is een eigen uitgegeven certificaat als download (PDF) na het behalen van een bepaalde score. Het educatieplatform is te vinden op https://vraagbaar.113.nl
54	Marktconsultatie	8	4.1	Worden alle genoemde websites en omgevingen gelijktijdig opgeleverd, of voorziet de opdrachtgever een gefaseerde uitrol? Indien gefaseerd: welke volgorde van prioriteit heeft de opdrachtgever hierbij voor ogen?		Gefaseerd in overleg.
55	Marktconsultatie	8	4.1	Is er vanuit de opdrachtgever een indicatief totaalbudget (of bandbreedte) beschikbaar voor de volledige opdracht — ontwikkeling en jaarlijks beheer/onderhoud — dat als referentiepunt kan dienen bij het opstellen van een realistische prijsindicatie?		dit is in deze marktconsultatie-fase nog niet bekend.
56	Marktconsultatie	2	4.1	Welke e-commerce oplossing heeft de opdrachtgever momenteel in gebruik voor de webshop? Kunt u in ieder geval delen over welke integratiemogelijkheden deze beschikt (zoals een API of hosted checkout)?		Wordpress i.c.m. Woocommerce. Checkout by mollie PostNL API Vaart integratie (fulfillment) pre-order functionaliteit <u>donatiemogelijkheid bij afrekenen</u>
57	Marktconsultatie	8	4.1	Om tot een realistische kosteninschatting te komen is inzicht in de verwachte scope essentieel. Kunt u toelichten of de genoemde websites de volledige beoogde scope vertegenwoordigen of dat in de contactperiode aanvullende websites, subsites of campagnesites zullen worden toegevoegd? Indien er een uitbreiding verwacht wordt kunt u aangeven om hoeveel sites dit gaat?		Scope van huidige site is niet volledig. Er is nog geen zicht op een verwacht aantal uitbreidingen. Wij verwachten dat de (extra) kosten zitten in het doorontwikkelen van de elementen- of contentbibliotheek.
58	Marktconsultatie	7	4.1	Ten aanzien van Vraag 3 omtrent de hosting van het oude platform tijdens de bouw van de nieuwe omgeving: Is de opdrachtgever bereid om een 'warme overdracht'-periode te faciliteren waarbij de nieuwe partner de regie voert, maar technische ondersteuning van de huidige leverancier contractueel gewaarborgd is? Dit minimaliseert de risico's voor de continuïteit van de cruciale dienstverlening van 113.		Ja.
59	Marktconsultatie	9	4.1	Welke verwachtingen heeft 113 van een strategisch partner gedurende de beoogde contractduur van maximaal acht jaar, inclusief de verwachte groei in functionaliteit en digitale dienstverlening? Denk hierbij ook aan het behalen van gezamenlijke doelstellingen en de samenwerking met andere externe leveranciers.	Strategisch partnerschap en groei.	wij laten ons daar graag in meenemen
60	Marktconsultatie	9	4.1	Welke gebruikersdoelen en klantreizen moeten door het nieuwe platform beter ondersteund worden dan vandaag, gezien de uiteenlopende doelgroepen (waaronder mensen met suïcidale gedachten, naasten en zorgprofessionals) en de vereiste anonimiteit binnen de hulpverlening? En wordt er, naast het voldoen aan toegankelijkheidsstandaarden zoals WCAG, ook gebruikersonderzoek met (vertegenwoordigers van) de doelgroep voorzien bij de ontwikkeling en doorontwikkeling? Bij een doelgroep die zich vaak in een kwetsbare of urgente situatie bevindt, bepaalt dit in belangrijke mate of de website haar doel daadwerkelijk bereikt.	UX, gebruikersonderzoek en toegankelijkheid.	We willen een toekomstbestendig platform dat ons in staat stelt te innoveren. We hebben een recent onderzoek laten uitvoeren.
61	Marktconsultatie	8	4.1	Staat het consulterende partijen toe om bij vraag 2 van de consultatie, een alternatieve architectuur aan te bieden op basis van headful / hybride?		Ja.
62	Marktconsultatie	8	4.1	Gaat het bij de beoogde AI-toepassingen primair om productiviteitswinst voor interne beheerders (contentgeneratie, tagging, vertaling), om gepersonaliseerde gebruikerservaringen voor bezoekers, of om actieve crisisondersteuning in de dienstverlening zelf?		Beiden, productiviteitswinst en een goede ondersteuning voor beheerders en bezoekers maar NIET actieve crisisondersteuning voor hulpvragers.
63	Marktconsultatie	8	4.1	Dient de huidige chat oplossing opnieuw geïmplementeerd te worden? (https://www.113.nl/chat)		Aleen technisch koppelen (de plugin). Sprinklr is de chatapplicatie en blijft dat voorlopig.
64	Marktconsultatie	8	4.1	Webshop.113.nl is in scope. Daar is een beperkt aantal verschillende artikelen te koop. Hebben jullie plannen om dit aanbod uit te breiden en aanvullende wensen met betrekking tot de webshop?		Ja.

65	Marktconsultatie		Scope	Is de Vraag Maar mobiele app expliciet buiten scope? Moet deze app gevoed kunnen worden met content uit het CMS?		App ontwikkeling ligt buitenscope. Evt. willen we wel content uit CMS (contentbibliotheek) halen.
66	Marktconsultatie		Scope	Ziet u contentmigratie ook als onderdeel van de uitvraag? Zo ja, kunt u wat meer vertellen over het huidige CMS en de aantallen en typen content in dit CMS? (Pagina's, FAQ, Afbeeldingen, Nieuws etc)		Huidige CMS is Drupal Contentmigratie is onderdeel van de uitvraag content typen: Voor 113.nl ongeveer 1200 pagina's met mixed media (d.w.z. dat een pagina zowel tekst, beeld en media kan bevatten). Zie https://www.113.nl/sitemap.xml Vraagbaar training bevat (deels geanonimiseerde) records van alle deelnemers sinds start training. C.a. 50.000 records voor de jongeren versie (beschikbaar als .csv of json) en c.a. 100.000 records bij de volwassenen variant.
67	Marktconsultatie		Scope	Ziet u advies op het herschrijven van content ook als onderdeel van uw uitvraag?		nee.
68			Eisen aan organisatie van inschrijvers.	Welke eisen stelt 113 aan beschikbaarheid en continuïteit van de websites, bijvoorbeeld op het gebied van uptime, monitoring buiten kantoor tijden, en uitwijk- of noodprocedures? Gezien de aard van de dienstverlening van 113 verwachten wij dat hier verhoogde eisen aan worden gesteld.	Hosting en continuïteit.	Website is 24/7 beschikbaar. Monitoring ook 24/7. De site is de toegang tot de chat de online therapie en dus onderdeel van het primair proces.
69			Eisen aan organisatie van inschrijvers.	Welke eisen stelt 113 aan de omgang met gevoelige content (denk aan safe messaging guidelines, publicatieworkflows met meerdere goedkeuringsstappen, en toegangsbeheer per site of afdeling)?		Hebben we nog niet over nagedacht. Neem dit gerust mee in de beantwoording
70				Zijn er beperkingen vanuit subsidiegevers, overheidsrelaties (VWS) of eigen beleid ten aanzien van opslag buiten de EU, of ten aanzien van gebruik van AI-diensten van niet-Europese aanbieders?		Ja.
71				De oplossing achter de inlog (Bright Plan) is expliciet buiten scope?		Ja.
72			Eisen aan organisatie van inschrijvers.	Welke eisen stelt 113 aan transparantie en menselijk toezicht bij de inzet van AI in een context met kwetsbare doelgroepen?		We gebruiken op de site geen AI in het primair proces.
73			Eisen aan organisatie van inschrijvers.	Gezien de gevoelige aard van de data en de doelgroep van Stichting 113 Zelfmoordpreventie, is de opdrachtgever voornemens om ISO 27001 en NEN-7510 (informatiebeveiliging in de zorg) als minimale geschiktheidseisen (knock-outcriteria) te hanteren voor de inschrijvende partij?		We moeten de knock-outcriteria nog vaststellen voor de eventuele aanbesteding. Deze zijn echter in deze marktconsultatie-fase nog niet bekend.
74			Eisen aan organisatie van inschrijvers.	Worden er minimumeisen gesteld aan de omvang van de organisatie van inschrijvers, bijvoorbeeld in aantal medewerkers, jaaromzet, of vergelijkbare lopende contracten?		Er zullen minimumeisen gesteld worden. Deze zijn echter in deze marktconsultatie-fase nog niet bekend.
75			Referentie-eisen	WelC16:F80ke eisen worden gesteld aan referentieopdrachten van inschrijvers, qua schaal, type organisatie en gebruikte technologie?		dit is in deze marktconsultatie-fase nog niet bekend.