



Marktconsultatie Speech to text ten behoeve van het Kadaster



1 Inleiding

Voor u ligt het marktconsultatiedocument inzake 'Speech to text' ten behoeve van het Kadaster. Het Kadaster wenst door middel van deze marktconsultatie meer inzicht te krijgen in het marktaanbod van de oplossingen op het gebied van Speech to text-diensten.

1.1 Het Kadaster

De Dienst voor het kadaster en de openbare registers, hierna te noemen "het Kadaster", registreert en verstrekt gegevens over de ligging van vastgoed in Nederland en de rechten die daar bij horen, zoals eigendom en hypotheek. Dat geldt ook voor schepen, luchtvaartuigen en (ondergrondse) netwerken. Onze wettelijke taak zorgt voor rechtszekerheid: het is voor iedereen duidelijk wie welke rechten heeft. Samen met andere overheden zorgen we ervoor dat de geografische informatie van Nederland goed te raadplegen is.

Sinds 1994 is het Kadaster een zelfstandig bestuursorgaan. We voeren onze taken zelfstandig uit. De eindverantwoordelijkheid is in handen van de Minister van Binnenlandse Zaken. Deze verleent goedkeuring aan het meerjarenbeleidsplan, de jaarrekening en de hoogte van de tarieven.

Voor nadere informatie over het Kadaster verwijzen wij naar de website van het Kadaster <http://www.kadaster.nl/>.

1.2 Achtergrond

Binnen onze wettelijke kaders vinden we het heel belangrijk om onze dienstverlening zo goed mogelijk in te richten voor en met onze klanten. In onze dienstverlening stellen we de klant dan ook centraal. Om dagelijks te leren van hun ervaringen hebben verschillende afdelingen op verschillende manieren contact met onze klanten. De accountmanagers onderhouden de bestaande relaties, verkennen daarnaast potentieel nieuwe klanten, en stellen hiervan gespreksverslagen op met daarin alle relevante details uit een gevoerd gesprek. Het maken van een gespreksverslag is verplicht vanuit Klanten Services om op deze manier ook voor de rest van de organisatie een zo compleet mogelijk beeld te geven van de contacten met onze klanten. Dit helpt ook andere afdelingen om te weten wat er precies speelt bij de betreffende klant.

Een gespreksverslag is een administratieve verplichting die vaak in de randen van de dag wordt opgepakt, of op specifieke momenten als de accountmanager achter zijn computer zit. Elke accountmanager heeft een mobiele telefoon en wordt ontzorgd als het direct mogelijk is om na het gesprek een samenvatting in te spreken, die automatisch wordt omgezet in een verslag in 'Word'-formaat. De accountmanager kan dan op een ander moment een en ander nog teruglezen en aanpassen om daarna het betreffende document te koppelen aan het klantaccount in CRM.

Hiermee wordt de snelheid geboden om direct na het gesprek (eventueel in het bijzijn van de klant) een samenvatting in te spreken, en dat dit gelijk wordt omgezet in tekst welke de accountmanager na eventueel manuele aanpassingen door hemzelf of een binnendienst kan goedkeuren en vastleggen in CRM.

We zijn op zoek naar een mobiele oplossing om gespreksverslagen in te spreken die dan automatisch worden omgezet in tekst. In eerste instantie gaat het hier om een oplossing voor accountmanagement, maar bij gebleken geschiktheid kan de uitbreiding plaatsvinden naar elke medewerker die klantcontact heeft, waarvan we vinden dat er een verslag van nodig is.

1.3 Randvoorwaarden marktconsultatie

- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van partijen in het kader van een eventueel uit te voeren vervolgtraject. Evenmin zullen bij de marktconsultatie betrokken partijen op enige wijze worden uitgesloten van eventuele participatie in een mogelijk vervolgtraject;
- Marktpartijen komen door deel te nemen aan de marktverkenning niet in een bevoordeelde of benadeelde positie op het moment van een mogelijk vervolgtraject;
- Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontlenen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt;
- Deelnemers aan deze marktconsultatie kunnen geen rekening sturen of anderszins aanspraak maken op een (geldelijke of andere) vergoeding voor hun bijdrage aan de consultatie;
- De informatie uit de marktconsultatie zal gebruikt worden om de doelstellingen en eisen aan te scherpen van een mogelijk vervolgtraject;
- Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt kan worden in het eventuele vervolgtraject, zoals een door het Kadaster nader uit te werken programma van eisen;
- Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de eventuele aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
- De inbreng van deelnemende marktpartijen zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- De door deelnemende marktpartijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt het Kadaster hiervan gevrijwaard door de deze deelnemende marktpartij(en);
- Het Kadaster is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waar de marktconsultatie betrekking op heeft;
- Het Kadaster behoudt zich het recht voor:
 - het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk is medegedeeld;
 - deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.
- Door deelname aan deze marktconsultatie geven marktpartijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk twee is aangegeven welke procedure gevolgd wordt bij deze marktconsultatie. In hoofdstuk drie staan de vragen beschreven welke wij graag aan de marktpartijen willen voorleggen.

2 Procedure

2.1 Marktconsultatie

Deze marktconsultatie bestaat uit een schriftelijke vragenlijst (hoofdstuk 3) die door marktpartijen beantwoord kan worden. In Bijlage Concept Programma van eisen vindt u aanvullende informatie ten behoeve van de vragen uit hoofdstuk 3. Het concept Programma van eisen kan mede naar aanleiding van de marktconsultatie worden aangevuld en aangepast. Wij verzoeken u de beantwoording in de Nederlandse taal te doen. Tevens verzoeken wij u de vragen kort en bondig te beantwoorden en in uw beantwoording geen gebruik te maken van doorverwijzingen via 'links'.

Indien er na het indienen van de schriftelijke beantwoording aanvullende vragen zijn, zullen deze worden toegestuurd aan alle partijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie. Het Kadaster behoudt zich het recht voor een mondelinge toelichting te vragen naar aanleiding van de ingediende beantwoording. Indien dit van toepassing is zal hierover contact met u worden opgenomen.

2.2 Vragen

Indien u vragen heeft over deze marktconsultatie kunt u deze stellen. Deze vragen dienen uiterlijk 21 september 2020 om **17:00 uur**, gesteld te zijn via de berichtenmodule van TenderNed. Wij zullen deze vragen beantwoorden en geanonimiseerd volgens planning op TenderNed publiceren.

2.3 Planning

De onderstaande planning geeft inzicht hoe het Kadaster het tijdpad van marktconsultatie heeft uitgezet en welke activiteiten hierin plaatsvinden.

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	15 september 2020
Sluiting indienen vragen	21 september 2020, 17.00 uur
Beantwoording vragen	25 september 2020
Indienen schriftelijke beantwoording	2 oktober 2020 12.00 uur

2.4 Uiterste datum voor aanlevering van de beantwoording

Wij verzoeken u de beantwoording digitaal via de berichtenmodule van TenderNed aan te leveren volgens de planning zoals vermeld in paragraaf 2.3.

2.5 Eventuele vervolgprocedure

Het Kadaster heeft als Deelnemer twee Raamovereenkomsten gesloten met drie Opdrachtnemers (Software One, Protinus IT en Insight) voor het afnemen van Standaard Programmatuur en aanverwante dienstverlening (EASP 2019). De aanbesteding is uitgevoerd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Onder deze Raamovereenkomsten is het Kadaster verplicht alle standaard software en de daarbij behorende aanverwante dienstverlening af te nemen.



Wanneer het Kadaster besluit de functionaliteit uit deze marktconsultatie in de markt te zetten, dan zal zij dit via een minicompetitie onder de hier bovengenoemde drie Opdrachtnemers (resellers) als functionele uitvraag uit zetten. Dat houdt in dat er geen openbare procedure is. Indien u wenst mee te dingen naar de eventuele Opdracht dan kunt u dat via deze Opdrachtgevers kenbaar maken. Aanbieden kan dan ook uitsluitend via een van de gecontracteerde resellers.

2.6 Tot slot

Het deelnemen aan de marktconsultatie is voor zowel deelnemers, als het Kadaster vrijblijvend. Partijen (inclusief partijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens het Kadaster ontleen. Het Kadaster wil benadrukken dat het (deels) deelnemen of niet deelnemen aan, noch het beantwoorden of het niet-beantwoorden van deze marktconsultatie niet van invloed is op uw deelname aan een toekomstige aanbesteding en beoordeling van uw inschrijving. We hopen natuurlijk dat u van harte mee wilt werken aan deze consultatie.

Het Kadaster behandelt alle informatie die in het kader van deze marktconsultatie door marktpartijen wordt verstrekt als vertrouwelijk, tenzij de marktpartij zelf aangeeft dat (een deel van) die informatie openbaar gemaakt kan worden.

U wordt vriendelijk bedankt voor uw bereidwilligheid en inzet om uw inzichten en informatie met het Kadaster te delen in het kader van deze consultatie.

3 Vragen

Innovaties en ontwikkelingen

1. In hoeverre is de gevraagde speech to text functionaliteit standaard software?
2. Wat is uw visie op het gebied van ingesproken teksten om te zetten in documenten (speech to text)-functionaliteit?
3. Welke innovaties/ontwikkelingen vinden er nu en in de komende jaren plaats op het gebied van ingesproken teksten automatisch om te zetten in documenten (speech to text), welke relevant kunnen zijn voor de aan te besteden opdracht?

Dienst 'Speech to text'

4. Welk tijdspad is nodig voor implementatie (vanaf aanschaf tot het in productie zijn)? En wat is de globale route? Benoem in elk geval de volgende onderdelen: technische implementatie, opleiding van gebruikers, overzetten van huidige procesmodellen uit huidige dienst naar nieuwe dienst en functionele implementatie.

Programma van Eisen en KPI's

5. In de bijlage bij deze marktconsultatie is een concept Programma van Eisen bijgevoegd. Geef aan of en hoe u voldoet aan de eisen zoals gesteld in het Programma van eisen.
6. Het Kadaster heeft aanvullend de volgende eis opgesteld: het opgeslagen bestand moet eenvoudig (handmatig) kunnen worden gekoppeld aan CRM account. Geef aan of en hoe u voldoet aan deze eis.
7. Geef aan op welke wijze de oplossing binnen de IT oplossingen (Microsoft Office365) van het Kadaster past.
8. Welke KPI's hanteert u in huidige afspraken met afnemers zoals het Kadaster?

Adviezen

9. Heeft uw organisatie nog overige adviezen dan wel tips waar wij rekening mee kunnen houden tijdens het opstellen van de aanbestedingsdocumenten?

Prijsinformatie en aanbestedingsstrategie

10. Om te kunnen bepalen welke aanbestedingsstrategie het best past bij de onderhavige dienstverlening in de huidige markt vragen wij om een prijsstelling voor het leveren van een dienst 'speech to text'. De deelnemende organisatie dient aan te geven wat de kosten zijn bij het gebruik van de dienst op basis van de inschatting zoals beschreven in bijlage. Bovendien dient de organisatie aan te geven op basis waarvan deze kosten bepaald worden, oftewel wat de afrekeneenheden hierin zijn. Een en ander wordt hieronder nader uitgewerkt.
 - Het Kadaster vraagt aan de organisatie om ten behoeve van de prijsstelling, de onderstaande tabellen in te vullen. Graag **een tabel per onderdeel** zoals hiervoor uitgewerkt: procesdocumentatie, architectuur en beleidsdocumentatie. Dit levert dus 6 ingevulde tabellen op. De ingevulde prijzen zijn exclusief btw en all-in.
 - In de all-in jaarprijs voor het eerste jaar zitten alle kosten die de organisatie specificeert naar de in de all-in jaarprijs opgenomen kostenposten. Hij laat hiermee de opbouw van zijn all-in prijs zien. Graag voorzien van **alle** specificaties zoals bijvoorbeeld het afrekenmodel, support, eenmalige configuratie, opleiding gebruikers, specialisten, etc.
 - Een specificatie van alle opgenomen kostenposten voorziet hij ook op de all-in jaarprijs voor de opvolgende jaren.

All-in jaarprijs 1 ^{ste} jaar		
Specificatie kostenpost 1	€	Totaal jaarprijs excl. btw all-in.
Specificatie kostenpost 2	€	Totaal jaarprijs excl. btw all-in.
Nader aanvullen indien van toepassing	€	Totaal jaarprijs excl. btw all-in.
Totaal jaarprijs:	€	Totaal jaarprijs excl. btw all-in.

All-in jaarprijs voor de opvolgende jaren		
Specificatie kostenpost 1	€	Totaal jaarprijs excl. btw all-in.
Specificatie kostenpost 2	€	Totaal jaarprijs excl. btw all-in.
Nader aanvullen indien van toepassing	€	Totaal jaarprijs excl. btw all-in.
Totaal jaarprijs:	€	Totaal jaarprijs excl. btw all-in.

Eventuele vervolprocedure

11. Zoals in paragraaf 2.5 is aangegeven zal een eventuele vervolprocedure in minicompetitie als functionele uitvraag wordt uitgezet. Is uw organisatie bereid om via deze procedure een inschrijving aan te bieden? Zo nee, waarom niet?