

Marktconsultatieverslag

Veiligstellen van SVB-informatie

Classificatie: Extern

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden dan deze marktconsultatie.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
1.1 Doelen	3
1.2 Verloop marktconsultatie.....	3
1.3 Structuur marktconsultatie verslag.....	4
2. Achtergrond marktconsultatie	5
2.1 Ontwikkelingen bij de SVB	5
2.2 ICT-landschap SVB	5
2.3 SVB-streefbeeld	6
2.4 De gewenste situatie	6
3. Vragen en samengevatte antwoorden	8
3.1 Samengevatte antwoorden uit de schriftelijke vragenronde	8
3.2 Aanvullende inzichten uit de dialoogsessies	14
4. Dankwoord.....	16

1. Inleiding

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is met het Rijksbrede initiatief Open op Orde bezig om haar informatiehuishouding te verbeteren en transparanter te maken. Hiervoor zijn reeds diverse initiatieven gestart. Ten aanzien van diverse secundaire processen zijn echter nog grote hoeveelheden ongestructureerde informatie, zoals afbeeldingen en documenten, ondergebracht op diverse netwerkschijven en e-mailboxen. Daar is de gewenste wijze van beheer momenteel niet te realiseren. De SVB is daarom op zoek naar geautomatiseerde ondersteuning ten behoeve van het zoeken/vinden, analyseren, metadateren en (mogelijk) migreren van relevante informatie. Om een beter beeld te krijgen van de mogelijkheden in de markt heeft de SVB een marktconsultatie gehouden.

1.1 Doelen

Deze marktconsultatie heeft als doel gehad om gericht informatie in te winnen bij onafhankelijke deskundigen, instanties of marktpartijen. Deze informatie kan de SVB vervolgens gebruiken bij de planning en uitvoering van een eventuele aanbestedingsprocedure. Op hoofdlijnen had de marktconsultatie de volgende doelstellingen:

1. Het verkrijgen van een beeld van de in de markt verkrijgbare tooling die aansluit op de eisen en wensen van de SVB.
2. Het beantwoorden van diverse vragen die de SVB had over onder andere dergelijke tooling en ervaringen.
3. Inzicht in het afrekenmodel om deze tooling op een efficiënte en effectieve wijze te verkrijgen.

In dat kader heeft de SVB de markt onder meer bevraagd over de volgende onderwerpen:

- Verkrijgen van inzicht in de structuren en informatieobjecten vanuit verschillende bronnen, zoals netwerkschijven, functionele mailboxen en eventueel SharePoint en OneDrive.
- Het opschonen, verrijken en eventueel migreren van de informatieobjecten van de genoemde bronnen naar de gewenste locatie (voornamelijk Microsoft SharePoint).

1.2 Verloop marktconsultatie

De SVB heeft gekozen voor een open marktconsultatie met interactie. Deze marktconsultatie is op 10 maart 2023 op TenderNed gepubliceerd. De daarbij behorende documenten zijn openbaar toegankelijk.

Drie vooraanstaande deelnemers binnen dit vakgebied hebben op basis van het uitnodigingsdocument en de vragenlijst van de SVB schriftelijk hun antwoorden ingediend. Zij zijn daarbij verzocht om de vragen van de SVB, zo goed en volledig mogelijk te beantwoorden vanuit eigen achtergrond, expertise en 'best practices'.

Naar aanleiding van de ontvangen antwoorden heeft de SVB nog een enkele schriftelijke verduidelijkingsvragen gesteld. Vervolgens zijn met alle deelnemers individuele dialoogsessies gehouden, waarbij zij aan de hand van een aantal vragen van de SVB een mondelinge toelichting hebben verschaft. De marktconsultatie is uitgevoerd in de periode maart – mei 2023.

1.3 Structuur marktconsultatie verslag

In lijn met artikel 41 van Richtlijn 2014/24/EU is de uitkomst van de marktconsultatie (uitgezonderd de gerechtvaardigd door de deelnemers als bedrijfsvertrouwelijke gekenmerkte informatie) opgenomen in een geanonimiseerd openbaar marktconsultatieverslag.

Dit verslag wordt gepubliceerd op TenderNed en wordt tevens opgenomen in de stukken van de eventuele aanbesteding.

In dit verslag is per vraag een geanonimiseerde samenvatting gemaakt van de hoofdlijnen van de ontvangen antwoorden. De vragen en geanonimiseerde antwoorden zijn opgenomen in hoofdstuk 3.

NB: De samenvatting is een interpretatie van de SVB van hetgeen door marktpartijen aan informatie is gedeeld en niet een letterlijke weergave daarvan. De SVB kan naar eigen inzicht de conclusies uit dit verslag verwerken in haar aanbestedingsstrategie en voorgenomen aanbesteding. Het is vooralsnog geen gegeven dát of wát of wanneer er daadwerkelijk zal worden aanbesteed n.a.v. de uitgevoerde marktconsultatie.

De samenvatting in dit document is na afloop van de marktconsultatie aangeboden aan de deelnemers aan deze marktconsultatie. Daarbij hebben zij geen onjuistheden aan de SVB kenbaar gemaakt binnen de daarvoor gestelde termijn.

2. Achtergrond marktconsultatie

Dit hoofdstuk geeft de achtergrond, het streefbeeld en in het verlengde daarvan de gewenste situatie van de voorgenomen aanbesteding weer, waarvoor deze marktconsultatie is uitgevoerd.

2.1 Ontwikkelingen bij de SVB

Met het Rijksbrede initiatief Open op Orde is de SVB bezig om haar informatiehuishouding te verbeteren en transparanter te maken. Hiertoe zijn verschillende initiatieven gestart. In 2021 heeft de SVB met een programmatische aanpak en het actieplan SVB Open op Orde aansluiting gevonden bij de Rijksbrede aanpak verbeteren informatiehuishouding. De reeds lopende initiatieven zijn ondergebracht bij het programma SVB Open op Orde. De geformuleerde programmadoelstelling is om in een periode van vijf jaar te werken aan het versneld op orde brengen van de informatiehuishouding én een wendbare inrichting van informatiebeheer, in alle lagen van de organisatie.

Onder het programma SVB Open op Orde zijn verschillende projecten opgenomen. Eén van de projecten is het opschonen, verrijken en veiligstellen van de informatie wat momenteel opgeslagen staat op verschillende netwerkschijven. Met de introductie van Microsoft SharePoint bij de SVB zijn enkele netwerkschijven gesloten en is er de nodige informatie gekopieerd of verplaatst van de netwerkschijven naar SharePoint. Op de netwerkschijven staan restanten aan informatie wat opgeschoond, verrijkt en veiliggesteld moet worden op de juiste locatie. De hoeveelheid informatie die beschouwd moet worden, is enorm en om dit handmatig uit te voeren is niet realistisch, vandaar de zoektocht naar tooling die ondersteuning kan bieden.

2.2 ICT-landschap SVB

Het SVB ICT-landschap, welke relevant is voor dit vraagstuk, bestaat op hoofdlijnen uit het volgende:

- Naast inzet van de datacenters van de External Services Provider (ESP), heeft de SVB op haar locaties in Utrecht en Amstelveen een eigen on-premise datacenter. Hier worden de bedrijfsvoering applicaties en generieke infrastructuurvoorzieningen gehost. De enige uitzondering is de primaire dienst voor de uitvoering van PGB (Persoonsgebonden budget). De omgeving is grotendeels gevirtualiseerd op een Microsoft Hyper-V virtualisatieplatform met een totale installed base van zo'n 170 fysieke servers waarop +/- 1700 Virtuele systemen actief zijn. Dit zijn Windows servers, Linux servers (varianten Suze, Red Hat, Oracle Enterprise Linux), appliances of Windows VDI's. Ook de virtuele werkplek op basis van Microsoft RDS draait binnen deze infrastructuur.
- De relevante netwerkschijven bevinden zich op Windows servers en worden grotendeels per SVB-locatie gebruikt. Hoewel de scope van het project nog niet definitief is vastgesteld, is het huidige uitgangspunt dat het gaat om 34 aparte netwerkschijven en 26,6 terabyte aan informatie (per 26 januari 2023).
- De SVB heeft een Cloud (Office 365) gebaseerde werkplek waarmee flexibel werken wordt gefaciliteerd voor de ca. 4100 medewerkers, die zijn uitgerust met een laptop. Dit zijn niet-domain joined laptops die vanuit Microsoft Intune en Azure AD worden gemanaged. Op deze endpoints evenals de VDI's is Microsoft Defender voor Endpoint en Identity uitgerold.

- De SVB kent zo'n 1450 functionele mailboxen en deze zijn in scope van het project. De totale omvang is om en nabij 1 terabyte en het overgrote merendeel hiervan bevindt zich in Office 365 (Exchange Online). Om en nabij 100 - 200 functionele mailboxen bevinden zich nog on-premise.
- De SVB maakt op dit moment gelimiteerd gebruik van publieke Cloud op basis van Azure.
- Tenslotte wordt gebruik gemaakt van diverse SaaS-diensten, zoals Microsoft Office 365, voor het intranet, HR, facilitair en een aantal overige niet core-diensten van de organisatie. De SVB is een beweging ingezet om, met name voor de bedrijfsvoeringssystemen, in toenemende mate SaaS-diensten in te zetten (SaaS voor IaaS voor on-premise).

2.3 SVB-streefbeeld

Het project heeft als doel om ongestructureerde informatie van de SVB uit de verschillende bronnen te analyseren, op te schonen, te verrijken, mogelijk te migreren (veilig te stellen) naar een DMS en onder beheer te brengen. De verschillende bronnen waar de ongestructureerde informatie zich bevindt zijn onder andere verschillende netwerkschijven van diverse SVB-locaties, functionele e-mailboxen en (mogelijk) Microsoft SharePoint en OneDrive.

Als uiteindelijk de informatie binnen de SVB breed is opgeschoond, is informatie verrijkt, beter vindbaar voor de organisatie en eenvoudig onder beheer te brengen.

2.4 De gewenste situatie

Het beoogde streefbeeld is zonder externe ondersteuning van zowel hulpmiddelen als expertise niet te behalen. De SVB is bekend met tooling waarmee eerdere scans zijn gedaan op soortgelijke bronnen ten behoeve van de AVG. Waar het doel bij dat project was het opsporen van persoonsgegevens en medewerkers vervolgens in gelegenheid te stellen deze te vernietigen of veilig te stellen, heeft het huidige project een breder doel (zoals omschreven in 3.2). De SVB zoekt derhalve naar een tooling en/of een partner die de gewenste expertise meebrengt en geautomatiseerde ondersteuningsmiddelen ten behoeve van het zoeken/vinden, analyseren, metadateren en (mogelijk) migreren van relevante informatie.

De huidige scope van het project kent nog enkele vraagtekens. Verschillende bronnen zoals netwerkschijven en functionele e-mailboxen zijn in beeld van het project. De bronnen Microsoft SharePoint en OneDrive worden nog overwogen om in scope mee te nemen. Met de introductie van SharePoint bij de SVB is de nodige informatie gekopieerd of verplaatst van netwerkschijven naar SharePoint of OneDrive. Met de analyse op SharePoint willen we voorkomen dat er vele informatieobjecten gemigreerd worden die in het verleden reeds handmatig naar SharePoint of OneDrive gekopieerd zijn door medewerkers.

Met de tooling is de wens om inzicht te krijgen in de verschillende bronnen (netwerkschijven, functionele mailboxen, Sharepoint, OneDrive). Dit inzicht geeft informatie over onder andere dubbele informatieobjecten, eigenaren, persoonsgegevens, autorisaties, structuur van de mappenstructuur, bestandnamen, bestandsgrootte, creatiedatum, datum laatst gewijzigd, laatst geraadpleegd en de auteur. De inzichten mogen alleen zichtbaar zijn voor degene die ook geautoriseerd zijn voor deze

informatie (doelbinding). Middels de tooling is de wens om de informatieobjecten automatisch te verrijken met metadata. Als de verschillende bronnen zijn opgeschoond en verrijkt is de wens om met de tooling de gehele informatie inclusief de metadata te migreren naar gewenste locatie.

3. Vragen en samengevatte antwoorden

In paragraaf 3.1 zijn per vraag de belangrijkste, door de SVB getrokken, conclusies opgenomen. De vragen zijn - net als in het vragenformulier - per categorie ingedeeld. Aanvullende inzichten uit de dialoogsessies zijn in paragraaf 3.2 opgenomen.

Voorafgaande aan de marktconsultatie had het project enkele doelen gesteld waarvan de SVB onzeker was of deze realistisch waren. Met name twijfelachtig was de haalbaarheid van de grootschalige migratie van ongestructureerde en onvoldoende gemetadateerde informatie op netwerkschijven naar een documentmanagementsysteem. Afgaande op de reactie van de drie betrokken partijen in deze marktconsultatie, is de aanname dat de volledig scope van het project, inclusief de migratie, realistisch is.

3.1 Samengevatte antwoorden uit de schriftelijke vragenronde

Introductie

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
1	Kunt u uw organisatie introduceren? Hierbij kunt u denken aan NAW-gegevens, een opgave van uw (kern) activiteiten, de personeelsopbouw/omvang van uw organisatie.	<i>De drie marktpartijen hebben zichzelf voorgesteld. De reacties op deze vraag bevatten geen relevante informatie voor dit verslag.</i>
2	Kunt u de activiteiten van uw organisatie in relatie tot de scope van deze marktconsultatie (zie hoofdstuk 3 van het marktconsultatie document) uiteenzetten? Zou u daarbij een beroep doen op onderaannemers of derden?	<i>De diverse partijen hebben hun activiteiten afgezet tegen de door de SVB omschreven scope. Ze hebben allen aangegeven invulling te kunnen geven aan deze scope, zonder daarbij een beroep te moeten doen op onderaannemers of derden.</i>

Scope

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
3	Heeft de SVB een uitvoerbare en realistische scope afbakening voor ogen (zie hoofdstuk 3 van het marktconsultatie document)? Zijn er bepaalde onderdelen waarvoor u adviseert dit anders in te richten?	<i>Hoewel de scope over het algemeen als realistisch wordt beschouwd, gaf de feedback aan dat deze zeer breed was en zich voornamelijk beperkte tot de toolkeuze en onvoldoende rekening hield met alles dat naast de tooling dient plaats te vinden.</i>

Invulling van de scope

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
4	Is het mogelijk dat uw tooling inzicht geeft in informatie over onder andere dubbele informatieobjecten, eigenaren,	<i>Deze inzichten kunnen worden geboden door alle partijen. Deze kunnen inzichtelijk gemaakt worden</i>

	persoonsgegevens, autorisaties, mappenstructuur, bestandsnamen, bestandsgrootte, creatiedatum, datum laatst gewijzigd, laatst geraadpleegd en de auteur? Zo ja, hoe wordt een dergelijk inzicht/analyse weergegeven en wat is de doorlooptijd van een analyse?	<i>op diverse wijzen, variërend van Excel rapportages tot Power BI Dashboards.</i> <i>Ten aanzien van de doorlooptijd van een analyse zijn verschillende schattingen doorgegeven, van enkele weken voor alle documenten en een paar seconden tot enkele minuten per document. Met daarbij relevante factoren die de snelheid mede bepalen, zoals het aantal documenten, de lengte van de documenten, wel/niet toepassen van OCR, etc. Deze schattingen zijn tevens afhankelijk van de breedte van de scope.</i>
5	Verschillende bronnen, zoals diverse netwerkschijven en functionele e-mailboxen, zijn in beeld van het project. De bronnen Microsoft SharePoint en OneDrive worden nog overwogen om in scope mee te nemen. Welke inzichten/analyses zijn er over de verschillende bronnen en wat is hierin uw ervaring?	<i>Alle partijen gaven aan dat het goed mogelijk is om de genoemde bronnen te scannen en te analyseren. Diverse ervaringen zijn gedeeld over bijvoorbeeld aanvullende mogelijkheden in het scannen van mailboxen en het belang van het goed organiseren van toegangsrechten.</i>
6	Met de introductie van SharePoint bij de SVB is de nodige informatie gekopieerd of verplaatst van netwerkschijven naar SharePoint. Met de analyse op SharePoint wil de SVB voorkomen dat er vele informatieobjecten gemigreerd worden die in het verleden reeds handmatig naar SharePoint gekopieerd zijn door medewerkers. Hoe voert u de analyse over de verschillende bronnen uit en hoe worden de duplicaten van informatieobjecten over de verschillende bronnen herkend?	<i>Alle partijen hebben aangegeven dat zij duplicaten in verschillende bronnen kunnen herkennen. Door middel van o.a. hashcodes, NLP en AI-technieken.</i>
7	Hoe werkt de functie van uw tooling om actiegericht naar de gescande informatieobjecten te navigeren en vervolgens de informatieobjecten te kunnen beoordelen (vervolgactie bepalen) en te verrijken (indien migratie benodigd is)?	<i>Alle partijen hebben hun werkwijze toegelicht. Voornaamste punt dat de SVB hieruit heeft meegenomen is het belang van menselijke interactie vs. Automatisch (op basis van beleid) gemaakte keuzes.</i>

Metadata

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
8	Om te kunnen migreren naar een document managementsysteem (DMS) is het benodigd om (relevante) informatie te voorzien van bepaalde metadata (zie bijlage 5.1 van het marktconsultatie document). Welke metadata kan door u worden afgeleid aan de hand van geautomatiseerde analyses?	<i>Het extraheren van alle beschikbare metadata in documenten is goed mogelijk. Ook is het mogelijk om metadata die elders aanwezig is op enige wijze te koppelen aan het document. Om dit 100% aan te laten sluiten op de eisen van het document managementsysteem zal aanvullend onderzoek gedaan moeten worden bij de implementatie van de gekozen oplossing.</i>
9	Aanvullend op vraag 8: Is het mogelijk om de informatieobjecten ook op inhoud te scannen en naar aanleiding daarvan relevante metadata af te leiden? Zo ja, welke metadata kan hier doorgaans uit worden afgeleid?	<i>Dit is goed mogelijk bij alle oplossingen. Een interessant inzicht hierbij is de mogelijkheid om de inhoudelijke scan pas toe te passen ná migratie naar het document managementsysteem. Deze aanpak had de SVB hiervoor niet overwogen.</i>
10	Aanvullend op vraag 8: Wat ervaart u vanuit de praktijk als relevante metadata? In de bijlage 5.1 van het marktconsultatie document is een schema opgenomen met de minimale metadataset die de Microsoft SharePoint omgeving van de SVB vereist.	<i>Hierbij geven alle partijen op enige wijze aan dat dit sterk afhankelijk is van de functie en het doel van de beheeromgeving van de SVB.</i>

Werkwijze

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
11	Hoe gaat u algemeen te werk, hoe gaat u om met toegangs- en autorisatiestructuren op netwerkschijven, met dubbele informatieobjecten en versiebeheer en welke ondersteuning van de SVB zou u daarvoor nodig hebben, voor zover dat nu ingeschat kan worden?	<i>Voornaamste inzichten komen voort uit de verwachtingen van de SVB in deze. Zo dient de SVB regels vast te stellen wanneer iets een primaire bron is, wanneer iets als dubbele informatie gekenmerkt mag worden, verwijderd mag worden, etc. Deze inzichten zijn meegenomen in de dialoogsessies met als doel te achterhalen welke keuzes de SVB allemaal dient te maken voorafgaande aan- en gedurende het traject. Daarover meer in paragraaf 3.2. Het faciliteren van leesrechten tot de te analyseren informatie is in elk geval van belang.</i>
12	Eigenaren van informatie valideren wat er met hun informatieobjecten moet gebeuren (zoals vernietiging of migreren). Eigenaren mogen daarbij alleen inzien wat voor hen van	<i>Alle partijen kunnen dit op diverse wijzen inrichten. Het voornaamste inzicht is de kritische vraag in hoeverre de SVB de verantwoordelijkheid wil beleggen bij diverse eigenaren of dit wil invullen door middel van beleid gedreven keuzes.</i>

	toepassing is en alleen daar een oordeel over vellen. Hoe adviseert u dit in te richten en uit te voeren met grote hoeveelheden informatieobjecten?	
13	Wat is uw eerder opgedane ervaring en advies m.b.t. dergelijke trajecten (zie hoofdstuk 3 van het marktconsultatie document)? Hoe zijn dergelijke trajecten uitgevoerd en wat zijn de lessons learned hieruit?	<i>Belangrijkste inzichten zijn:</i> • <i>Beperk manuele werkzaamheden zoveel mogelijk.</i> • <i>Werk gefaseerd en houdt rekening met verschillende maten van succes in verschillende bronnen.</i> • <i>Zorg dat alle benodigde disciplines voldoende aangehaakt zijn bij het project.</i> • <i>Zet een flexibele projectorganisatie neer om in te kunnen spelen op een hoge mate van onvoorziene aspecten.</i>
14	Het scannen van de genoemde bronnen mag geen impact hebben op de uitvoering van de (primaire) processen van de SVB. De impact op de performance moet derhalve minimaal zijn. Wat zijn jullie ervaringen hierin? Valt de impact bijvoorbeeld mee of is het te adviseren om buiten werktijden te scannen.	<i>Alle partijen geven aan dat de verwachte impact klein zal zijn, maar dat er in bepaalde momenten van het project gekozen kan worden om bepaalde werkzaamheden buiten kantooruren uit te voeren om performancerisico's te beperken.</i>

Contractueel

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
15	Heeft u bepaalde suggesties omtrent de looptijd van de te sluiten overeenkomst?	<i>Alle partijen hebben hun indicaties aangegeven. Daarbij is door de meeste partijen nogmaals het belang aangegeven van een gefaseerde aanpak. Looptijd is naar gelang gebruik; ca. 1,5 à 3 jaar.</i>
16	Over welk(e) certifica(a)t(en) beschikt u met betrekking tot uw processen? Dit om te kunnen nagaan welke certificeringsvereisten gangbaar zijn in uw branche. ○ Beschikt u over een SOC2 verklaring of gelijkwaardig?	<i>Alle partijen hebben de SVB inzicht gegeven in wat in hun ogen de gebruikelijke certificaten zijn en waar zij over beschikken. ISO 27001 wordt hierbij voornamelijk genoemd.</i>
17	Zijn er bepaalde verzekeringen gebruikelijk in de markt? En voor de aansprakelijkheidsverzekering welke dekking heeft u?	<i>Alle partijen hebben de SVB inzicht gegeven in hun dekkingen in de aansprakelijkheidsverzekering. Hierop wordt in dit verslag niet ingegaan vanwege het vertrouwelijke karakter hiervan.</i>

Implementatie

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
18	Welke aanpak adviseert u de SVB ten aanzien van de implementatie van de tooling zoals omschreven? Welke doorlooptijd ervaart u bij dergelijke implementatietrajecten? Welke verwachtingen zijn er over de bemensing bij SVB en beschikbaarheid in uren?	<i>Alle partijen hebben hun schattingen en verwachtingen doorgegeven. Over het algemeen komt terug dat de verwachte technische capaciteit vanuit de SVB relatief laag is, zodra koppelingen e.d. zijn gelegd. Ten aanzien van inhoudelijke proceskennis zijn de verwachtingen hoger gedurende de gehele looptijd van het project (afstemmen met de business, faciliteren toegang(srechten), maken task routes). Qua doorlooptijd dient de SVB met enkele maanden rekening te houden.</i>

Migratie

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
19	Een grootschalige migratie van informatie van bijvoorbeeld een netwerkschijf (waar slechts beperkte metadata beschikbaar is) naar de juiste plek in een document managementsysteem (DMS) wordt als een grote uitdaging gezien door de SVB. Heeft u ervaring met dergelijke grootschalige migraties van informatie van bijvoorbeeld een netwerkschijf naar een DMS (Microsoft SharePoint)? Wat zijn uw lessons learned uit dergelijke trajecten?	<i>Alle partijen hebben hun ervaringen hierin gedeeld en aangegeven dat dergelijke trajecten realistisch zijn. Belangrijkste lessons learned zijn:</i> • <i>Hanteer een gefaseerde aanpak.</i> • <i>Zorg voor een gecontroleerde omgeving voor het veiligstellen van informatie. In hoeverre SharePoint hiervoor geschikt is, is verder besproken in de dialoogsessies.</i> • <i>Werk op basis van een helder gedefinieerd gewenst eindresultaat.</i>

Maatwerk of standaard

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
20	Betreft uw tooling - in relatie tot de scope van deze marktconsultatie (zie hoofdstuk 3 van het marktconsultatie document) - standaard software of komt er maatwerk aan te pas? Bij welk onderdeel verwacht u eventueel maatwerk en hoe groot is dit component? Voert u zelf dit maatwerk uit of wordt dit gedaan door anderen?	<i>Alle partijen verwachten invulling te kunnen geven aan de scope middels standaard software en de configuraties daarin. Eventueel benodigd maatwerk wordt doorgaans uitgevoerd in overleg.</i>

Kosten en prijsmodel

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
21	Kunt u een niet bindende indicatieve bandbreedte aangeven voor het budget dat de SVB zou moeten reserveren voor de tooling zoals omschreven?	<i>Op basis van de beschikbare informatie kunnen niet alle partijen een prijsindicatie geven. Vooral nog dient de SVB voor het gehele project rekening te houden met bedragen variërend tussen de €200.000,- en €500.000,- waarbij het grote verschil met name wordt bepaald door de mate waarin de SVB bepaalde onderdelen van het project wenst uit te besteden ofwel zelf wenst uit te voeren.</i> <i>Daarnaast is inzicht gekregen in hoe partijen bijvoorbeeld licentie- en supportkosten berekenen. Veelal zijn de prijzen op volume gebaseerd.</i>
22	Kunt u een niet bindende indicatieve bandbreedte aangeven voor het budget dat de SVB zou moeten reserveren voor de implementatie van de tooling en uitvoering van de werkzaamheden (begeleiding)?	<i>Op basis van de beschikbare informatie kunnen geen gedetailleerde schattingen gegeven worden. Ruwe schattingen zijn gegeven en daar heeft de SVB rekening mee gehouden in budget reserveringen.</i>
23	Kunt u een niet bindende indicatieve bandbreedte aangeven voor het budget dat de SVB zou moeten reserveren voor het totaal, waarin de implementatie van de tooling, uitvoering van de werkzaamheden (begeleiding en migratie) in wordt meegenomen?	<i>Op basis van de beschikbare informatie kunnen geen gedetailleerde schattingen gegeven worden. Ruwe schattingen zijn gegeven en daar heeft de SVB rekening mee gehouden in budget reserveringen.</i>
24	Welke soorten vaste kosten (per maand) en welke variabele kosten zullen er voor de tooling in rekening worden gebracht? Met andere woorden, wat is een gangbaar afrekenmodel voor deze tooling uitgaande van de scope zoals deze beschreven is in de uitnodiging van de marktconsultatie? Voegt u eventueel een prijsmodel toe zoals u dit voor deze tooling hanteert.	<i>De diverse partijen hebben aanvullende inzichten gegeven in de vaste en variabele kosten die zij doorgaans hanteren. Vaste kosten worden beschreven als aanschaf- en onderhoudskosten en bij variabele kosten valt onder andere te denken aan hosting, de dienstverlenende ondersteuning en trainingen.</i>
25	Welke informatie heeft u van de SVB nodig in een eventuele Europese aanbesteding om tot een (offertestelling) 'financiële' inschrijving te komen? Denk hierbij aan het aantal gebruikers, mailboxen, netwerkschijven, systemen, e.d.	<i>De diverse partijen hebben aangegeven welke informatie zij nodig hebben om tot een goede offertestelling te kunnen komen. Dit zijn bijvoorbeeld aantallen documenten, de soorten bronnen, type documenten, gewenste analysefunctionaliteiten, gewenste doorlooptijd en de vorm van gewenste dienstverlening.</i>

26	Welke vraag hebben we niet gesteld maar zou volgens u wel gesteld moeten worden? Wat zou uw antwoord dan zijn op deze vraag?	<i>Diverse partijen hebben hier aanvullende inzichten en adviezen geplaatst ten aanzien van informatie die zij graag terug zouden zien in de aanbesteding. Zonder inhoudelijk op hun antwoorden in te gaan, had het betrekking op onder andere deze onderwerpen:</i> • <i>Het document managementsysteem waar de informatie in dient te landen.</i> • <i>Processen die, naast de tooling, van belang zijn.</i> • <i>Informatiebeveiliging.</i> • <i>E-mail en documentscanning.</i> • <i>Informatiebeheerrichtlijnen.</i> • <i>Duurzaamheid.</i>
----	--	--

3.2 Aanvullende inzichten uit de dialoogsessies

Na de schriftelijke vragenronde hebben met alle deelnemers individuele dialoogsessies plaatsgevonden. Tijdens deze gesprekken werd een agenda aangehouden met een aantal onderwerpen. De inzichten uit de dialoogsessies zijn hieronder omschreven aan de hand van deze agendapunten:

Nr.	Agendapunt	Belangrijkste inzichten
1	<u>Inrichting procesmatige deel van het project</u> - Welke SVB-kennis en ervaring is vereist? - Welke rol neemt de leverancier in? - Welke (mate van) menselijke handelingen worden aanbevolen gedurende het traject?	- <i>Alle leveranciers hebben hun inzichten gegeven in de benodigde capaciteit van SVB medewerkers, zowel ten aanzien van het beheer van het pakket als de procesinhoudelijke inrichting van het pakket. Waarbij de SVB medewerkers te allen tijde bepalen wat er met de documentatie gebeurt.</i> - <i>De SVB dient keuzes te maken in met name de frequentie (eenmalig, periodiek of continue) en de aanpak (zelfstandig uitvoeren of dienstverlening inkopen).</i> - <i>Alle partijen hebben inzicht gegeven in hun standaardaankpak. Een gefaseerde aanpak wordt hierbij veelal aanbevolen waarbij per cyclus bepaalde keuzes gemaakt moeten worden met behulp van procesinhoudelijke kennis.</i> - <i>Het aantal menselijke handelingen minimaliseren wordt unaniem aanbevolen</i>

		<i>en de partijen hebben toegelicht hoe zij dit doorgaans realiseren.</i>
2	<u>Metadata</u> - Welke metadata wordt er opgeleverd vanuit documenten? - Hoe werkt het toekennen van metadata?	- <i>Alle partijen hebben toegelicht welke informatie zij doorgaans kunnen extraheren, via welke methoden zij dat doen en hoe zij dit toekennen aan de informatie. De te extraheren metadata is zeer divers en doorgaans afkomstig uit het documenttype, de oorspronkelijke bron (bijv. netwerkschijf) en diverse varianten van inhoudelijke analyse (zoals OCR). Hoewel deze metadata zeer divers is, is het nog niet gegarandeerd dat alle metadata te extraheren valt die van belang zijn voor het documentmanagementsysteem van de SVB. Gaandeweg het project kan het voorkomen dat voor diverse (verplichte) velden pragmatische keuzes gemaakt moeten worden. Dit zal per cyclus/fase verschillen.</i>
3	<u>Migratie</u> - Hoe migreert de SVB-informatie naar de juiste plek in het documentmanagementsysteem? - Is het aan te bevelen om eerst te migreren en dan te verrijken of andersom?	- <i>Sommige leveranciers hebben ervaring met Microsoft SharePoint als doellocatie en hebben daarvoor standaard koppelingen. Andere leveranciers hebben dit niet. Het is goed mogelijk om SharePoint te gebruiken als doellocatie.</i> - <i>De gefaseerde aanpak helpt bij het bepalen van doellocaties (met behulp van procesinhoudelijke kennis) en er wordt aanbevolen voldoende slack in te bouwen per cyclus voor onvoorziene en soms unieke omstandigheden. Deze komen vrijwel altijd voor en variëren per bron.</i> - <i>Afhankelijk van de aanpak van de leverancier wordt er eerst verrijkt of eerst gemigreerd. Het lijkt voor de SVB, met SharePoint als doellocatie, logisch om voor een situatie te gaan waarbij eerst verrijkt zal worden en vervolgens gemigreerd.</i> - <i>Een schoning van informatie wordt aanbevolen vóór het uitvoeren van een migratie. Ervaringen leren dat minimaal 30% van de informatie geschoond kan worden en deze ballast kan beter vooraf gescheiden worden.</i>
4	<u>Periodieke aanpak</u> - Periodieke aanpak vs. eenmalige aanpak.	- <i>Alle partijen hebben inzicht gegeven in eenmalige, periodieke of continue analyse. Dit hangt af van de scope van de</i>

	- Hoe werken beide aanpakken in de praktijk? - Hoe zou de SVB dit contractueel kunnen aanpakken?	<i>organisatie en de bronnen die geanalyseerd dienen te worden.</i> - <i>Alle partijen hebben daarnaast inzicht gegeven in informatie die zij graag terug willen zien in een uitvraag om tot een goede offerte te kunnen komen. Dit zijn bijvoorbeeld aantallen documenten, de soorten bronnen, type documenten, gewenste analysefunctionaliteiten, gewenste doorlooptijd en de vorm van gewenste dienstverlening.</i> - <i>Diverse contractuele opties zijn besproken. Zoals enkel de software leveren inclusief of exclusief dienstverlening. Ook kan er een verschil zitten in de contractuele opties vanwege de hostingvarianten.</i>
--	---	---

4. Dankwoord

Dit verslag geeft op hoofdlijnen welke informatie de SVB vanuit de markt heeft terug gekregen en wat er is besproken in de dialoogsessies. We willen alle betrokkenen nogmaals hartelijk danken voor alle input. Vanuit de SVB hebben we de ontvangen informatie en de gesprekken zeer gewaardeerd en we zullen dit meenemen in het vervolg van dit traject.