



Marktverkenning Content Service Platform, ter vervanging bestaand Document Management Systeem

21 april 2023

H. Bouwman Inkoop en contractmanagement

Versie 1.0

Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	SVB-organisatie	2
3.	Aanleiding	2
4.	Huidige situatie	2
5.	Gewenste situatie	4
6.	CSP aandachtspunten	5
7.	Doel marktverkenning	6
8.	Procedure	6
9.	Juridische aspecten	7

1. Inleiding

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is voornemens om in 2023 een Europese aanbesteding uit te schrijven voor de verwerving van een nieuw Content Services Platform, hierna CSP. Het projectteam van de SVB is inmiddels gestart met het inventariseren van de huidige systemen en processen en het vastleggen van de noodzakelijke en gewenste functionaliteiten.

Om de verwerving succesvol uit te voeren zijn kennis en ervaring van marktpartijen van belang voor de SVB. De SVB streeft naar het moderniseren en optimaliseren van haar IT-processen, waarbij interne diensten op een uniforme wijze voor haar gebruikers zijn af te nemen.

Door middel van deze marktverkenning wil de SVB zich laten informeren over beschikbare CSP-oplossingen met ondersteunende functionaliteiten.

2. SVB-organisatie

De SVB is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. Zij is opgericht in 1901. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (Anw), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere bijzondere wetten en regelingen. Dat doet zij voor zo'n 5,5 miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB 50 miljard euro uit aan haar klanten. Er werken ongeveer 4.500 mensen bij de SVB waarvan 2000 bij DSV en 600 bij DZW.

De SVB versterkt de zelfstandigheid van klanten door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein, zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. De SVB is een organisatie waarin de volgende kernwaarden stevig zijn verankerd: Eerlijk en integer, inspirerend en innoverend, resultaatgericht samenwerken en nauw verbonden met de samenleving. Als uitvoerder van wet- en regelgeving heeft de SVB de grote verantwoordelijkheid om de aan haar toevertrouwde uitvoering correct en tijdig plaats te laten vinden. De SVB is een zelfstandig bestuursorgaan. De Raad van Bestuur van de SVB wordt aangesteld door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De SVB heeft haar hoofdkantoor te Amstelveen, en haar overige 10 vestigingen zijn over het land verdeeld.

3. Aanleiding

SVB werkt voortdurend aan een betere dienstverlening tegen lagere kosten, die voldoet aan wetgeving. Dit vraagt om een optimaal ICT-landschap. Centraal in deze marktverkenning staan de informatieobjecten die duurzaam toegankelijk moeten blijven voor de bedrijfsvoering, de verantwoording hierover, wetenschappelijk onderzoek en/of vanwege de waarde als cultureel historisch erfgoed. De SVB definieert een CSP-oplossing als:

“Een systematische verzameling en organisatie van informatie die door een gedefinieerd publiek moet worden gebruikt. Het is een dynamische combinatie van strategieën, methoden en hulpmiddelen die worden gebruikt om informatie te bewaren en ter beschikking te stellen, ter ondersteuning van belangrijke bedrijfsprocessen.”

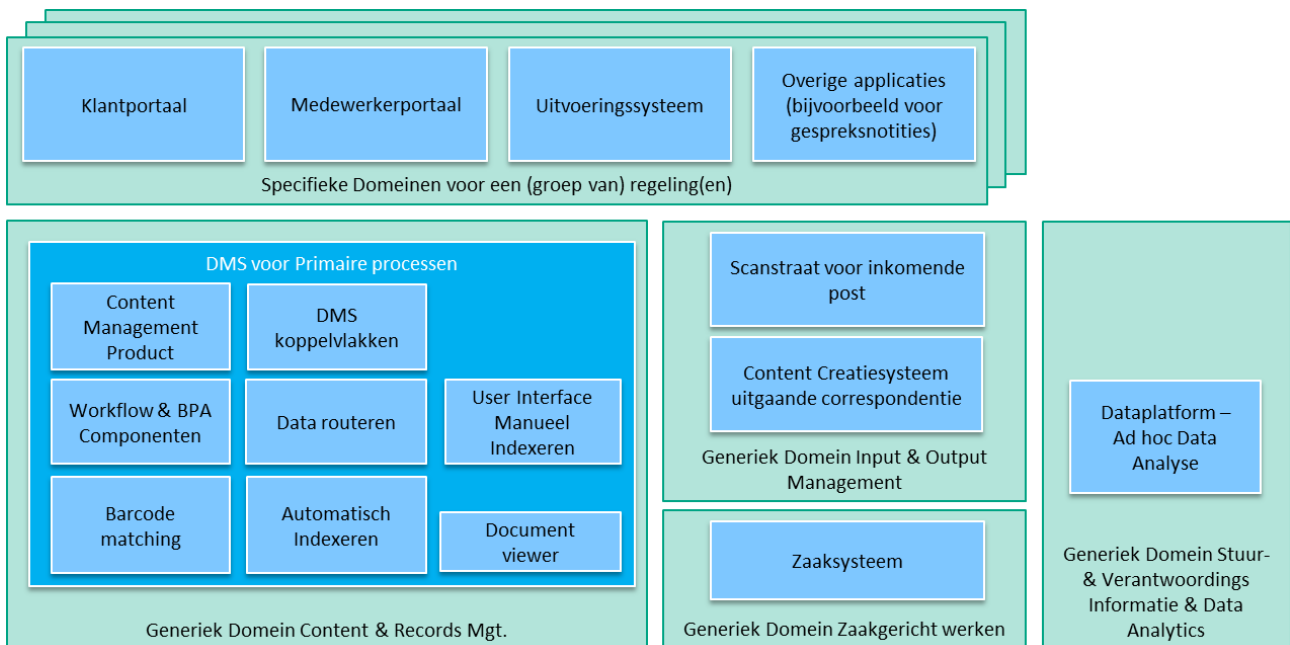
4. Huidige situatie

Voor de primaire processen van de SVB wordt het klantdossier met daarin alle inkomende en uitgaande communicatie (waaronder correspondentie) met klanten en bedrijven beheerd in een Document Management Systeem (DMS). Dit DMS is sinds 2004 in gebruik en wordt voor bijna alle door de SVB uitgevoerde regelingen ingezet op het vlak van Zorg & Welzijn zoals het Persoonsgebonden Budget (PGB) en Sociale Zekerheid zoals bijvoorbeeld de AOW en de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO).

Het huidige systeem heeft een omvang van 32TB bestaande uit 219 miljoen documenten, die gaan over bijvoorbeeld een aanvraag van een klant, besluit over de aanvraag, een bezwaar tot en met een klacht. Naast het beheer van documenten en andersoortige ongestructureerde informatieobjecten, heeft het systeem een aantal andere functies in de huidige situatie, waarbij gebruik wordt gemaakt van software voor business process automation en workflow ondersteuning. Dit betreft het:

- Indexeren van documenten, dat wil zeggen het registreren van metadata voor een document en het koppelen ervan aan een dossier. Dit gebeurt automatisch door het herkennen van barcodes op ingevulde teruggestuurde formulieren of handmatig door medewerkers.
- Automatisch routeren van de data over binnengekomen verzoeken van klanten naar het uitvoeringssysteem van de betreffende regeling.

Het systeem koppelt met vele systemen (zie onderstaande figuur) van klantportalen zoals Mijn SVB, medewerker portalen (front-end applicaties voor de primaire processen), uitvoeringssystemen voor de regelingen, correspondentie- en scanstraatsystemen tot en met een zaaksysteem voor het opslaan, toevoegen van metadata, zoeken, opvragen en het vernietigen van documenten.

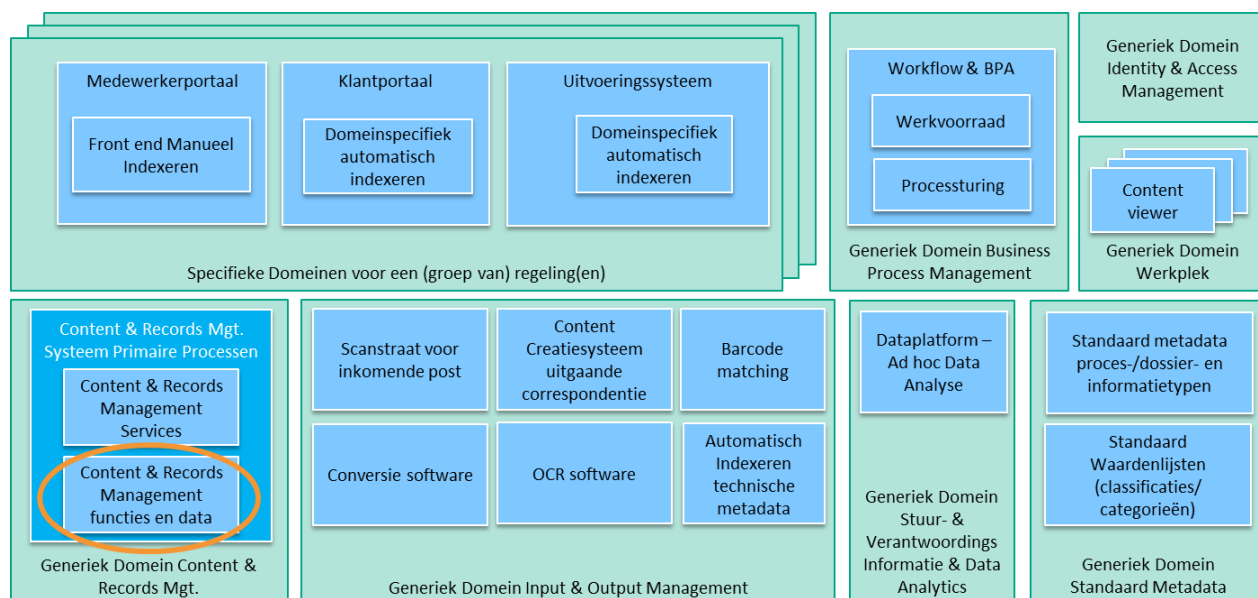


Figuur 1: Huidige (IST) situatie

Hierbij wordt technisch gebruik gemaakt van diverse koppelvlakken met MQ en SOAP webservices. Daarnaast heeft het DMS in de huidige situatie eigen front-end applicaties voor het tonen van documenten en voor het indexeren van documenten, die geïntegreerd zijn met de medewerker-portalen.

5. Gewenste situatie

Het nieuwe CSP heeft hoofdzakelijk content- én records management functionaliteit als scope, bestaande uit een IT-services deel voor de interactie met gekoppelde bedrijfssystemen en een backend deel voor de functies en data, ten behoeve van de duurzame toegankelijkheid van de ongestructureerde informatieobjecten van de SVB primaire processen. Het nieuwe CSP voldoet aan de Archiefwet, de AVG en het Nederlandse normenkader Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Voor het oranje omcirkelde onderdeel 'Content & Records Management functies en data' in de onderstaande figuur 'Toekomstige situatie IT', zoekt de SVB een CSP. Uiteraard moet dit CSP de vereiste IT-services kunnen ondersteunen.



Figuur 2 Toekomstige (SOLL) situatie

De afbakening van het nieuwe CSP betekent dat het functioneert als back-end CSP en haar functies aanbiedt via generieke services die voor alle afnemende systemen hetzelfde zijn. Het CSP moet naast documenten ook een bredere set aan ongestructureerde informatieobjecten ondersteunen omdat de SVB aanvullende communicatiediensten biedt aan de klant, zoals bijvoorbeeld: Videobellen, waarvan de opnames ook in het CSP worden opgeslagen of chatconversaties met klanten.

Content- en records management wordt mede ingevuld door een relationeel metadatamodel, te definiëren door de SVB, waarbij voor een klant meerdere dossiers kunnen worden aangelegd en waarbij relaties mogelijk zijn tussen dossiers en tussen documenten. De nieuwe afbakening van het CSP betekent dat de volgende functies buiten de scope van de opdracht vallen: via services routeren van data over aanvragen van klanten, automatisch indexeren (registreren van metadata), manueel indexeren via workflow en tonen van content.

Het CSP stelt de SVB in staat tot het:

- voldoen aan de wet- en regelgeving (AVG, Archiefwet, AmvB digitale toegankelijkheid/ WDO, Wet Bestuursrecht, Woo) m.b.t. het verbeteren van de kwaliteit van de informatie, het kunnen vinden en het efficiënt toegankelijk en het inzichtelijk maken van informatie voor de klant.
- voldoen aan het metadatamodel van de SVB dat voldoet aan de Nederlandse norm voor archivering (MDTO).
- voldoen aan Open standaards, de norm om interoperabiliteit te borgen.
- toe kunnen passen van Access Control m.b.t. opslaan, raadplegen, verwijderen en definitief vernietigen van informatieobjecten

6. CSP aandachtspunten

In dit hoofdstuk worden aandachtspunten benoemd die nog moeten geprioriteerd en gecategoriseerd in de zin van eisen en wensen. Deze opsomming dient als aanvullende context bij de te beantwoorden vragen.

Library Services

- Versiebeheer van informatieobjecten
- Configuratiebeheer van informatieobjecten
- Toepassing van document layering
- Beheer van relaties tussen documenten
- Toepassing van meerdere repositories

Recordsmanagement

- De oplossing moet voldoen aan NEN-ISO 16175
- Het kunnen onderhouden van het metadataschema
- Het uitvoeren CRUD-functies met inachtneming van Informatiebeheerrichtlijnen en Metadataschema
- Automatische verrijking van metadata

Content Creation & Collaboration

- Informatieobjecten moeten in grote hoeveelheden kunnen worden aangeboden, opgevraagd en vernietigd
- Het verstrekken van bewijs van vernietiging van data
- De oplossing moet API-structuur bieden waarop generic services aangesloten kunnen worden voor het aanbieden, opvragen en vernietigen van informatieobjecten
- Het kunnen verwerken van “rich media” content
- Het opslaan van annotaties bij informatieobjecten
- Het integreren van producten van derden zoals “laksoftware”

Metadata & Classification

- Het kunnen onderhouden van een op MDTO gebaseerd Metadatamodelschema
- Het kunnen definiëren van toe te passen controle regels, waardenbereik, etc
- Mogelijkheid tot het automatisch afleiden van bepaalde metadatawaarden

Search and Navigation

- Zoeken op zowel metadata als op inhoud van objecten
- API based zoekmechanismen
- Toepassing access layers tijdens doorzoeken informatieobjecten base
- (her) indexeringsmogelijkheden van de informatieobjecten base
- Document Access Control
- Het toepassen van Role Based access control (koppeling met Smartaim en andere vergelijkbare omgevingen))
- Het toepassen van specifieke access control regels op basis van classificaties, machtigingen
- Het toekennen van access regels door beheer op basis van gebruikerslijsten etc.
- Het toekennen van access control op basis van inhoud

Koppelingen en Integratie

- Het invoeren en opvragen van grote hoeveelheden data
- Mogelijkheden om invoer- opvraag en verwijderingsfuncties via in Openshift omgeving gecreëerde services te laten verlopen
- Mogelijkheden om annotaties bij documenten vast te kunnen leggen
- CSP-oplossing is geoptimaliseerd (gecertificeerd) voor Openshift

Opleiding en Documentatie

- Opleidingsvormen voor beheerders en ontwikkelaars
- Opleidingsdocumentatie
- Beheerdocumentatie

Informatiebeveiliging en Privacy

- Autorisatie en authenticatie
- Single Sign On
- Netwerk beveiliging
- Koppelingsmogelijkheden met Key Management tooling van derden
- Security hardening
- Cryptografische beveiliging van data
- Beheerprocessen en monitoring
- Aansluiting op Monitoringsysteem van de SVB (nu Splunk)
- ISAE3402 compliancy
- Het hebben van Roadmap m.b.t. productinnovaties
- Periodieke beveiligingstests
- Transactielogging
- Releasemanagement
- Failover procedures

Service Management

- Aanmelden en afhandelen van (beveiligings)incidenten en/of vragen
- Afhandelingsnelheid van verstoringen
- Beschikbaarheid van de oplossing
- Inrichting housing, hosting, technisch beheer
- Overlegvormen, SLA management, KPI-rapportages

7. Doel marktverkenning

Door middel van deze marktverkenning wil de SVB zich oriënteren op de mogelijkheden die er bestaan voor het in gebruik nemen van een nieuw CSP. Ook laat ze zich graag informeren en adviseren over eisen en wensen die volgens leveranciers van belang zijn voor een succesvolle verwerving en implementatie. De SVB is bovendien geïnteresseerd in wat we van de markt kunnen leren ten aanzien van de aspecten kwaliteit, schaalbaarheid, flexibiliteit, TCO, implementatie, nodige organisatieverandering als gevolg van ontwikkelingen en best practices in de markt. Uw response op deze marktverkenning zal worden gebruikt om de uiteindelijke aanbestedingsdocumenten te verbeteren en een succesvolle verwerving en implementatie te waarborgen. Samengevat is het doel van deze marktverkenning:

1. Het beter kunnen bepalen van de scope en de geraamde waarde van de opdracht in de zin van de verwerving, implementeren, onderhouden, configureren, integreren, adviseren en trainen (ten behoeve) van een CSP-oplossing.
2. Het inzichtelijk maken met welke standaard functionaliteiten uit de markt de gewenste functionaliteit ingevuld kan worden.
3. Het toetsen of de opdracht haalbaar is en de randvoorwaarden realistisch zijn.
4. Het inzichtelijk maken wat de functionele en technische mogelijkheden zijn van de CSP-oplossingen in de markt.
5. Het inzichtelijk maken wat de meest voorkomende knelpunten bij verwerving, implementatie en exploitatie van een CSP-oplossing zijn.

8. Procedure

Het is mogelijk voor deelnemers aan deze marktverkenning om aanvullende vragen stellen over de huidige situatie en de exacte behoefte van de SVB. Deze vragen kun u via de berichten box in Tendered stellen aan de betrokken inkoopadviseur. De antwoorden van de SVB zullen volgens de onderstaande planning, in geanonimiseerde vorm aan alle deelnemers van deze marktverkenning worden verstuurd. U wordt vervolgens vriendelijk verzocht om de in de bijlage geformuleerde vragen in korte maar heldere bewoordingen te beantwoorden in maximaal 1500 tekens, te beantwoorden, puls maximaal één A4 als bijlage voor eventuele visuals. Uw antwoorden te uploaden naar berichten box van Tendered, in overeenstemming met de onderstaande planning. Mogelijk zal de SVB naderhand een aantal deelnemers separaat uitnodigen voor een mondelinge toelichting en een eventuele demonstratie van de door u aangeboden oplossing. Hiervoor zal een MS-Teams meeting worden georganiseerd, en deze zal met uw toestemming

ook worden opgenomen. Uiteraard gaat de SVB vertrouwelijk om met alle ontvangen informatie. Van deze marktverkenning krijgen de deelnemers geen aparte terugkoppeling. In de uiteindelijke aanbesteding zal wel kort verslag worden opgenomen waarin de conclusies met de markt worden gedeeld.

Planning	
Publicatie marktverkenning op Tendered	Vrijdag 21 april 2023
Uiterlijke datum voor het stellen van vragen	Vrijdag 12 mei 16:00
Uiterlijke datum voor het versturen van antwoorden	Donderdag 18 mei 2023 16:00
Uiterlijke datum voor het indienen van de antwoorden	Maandag 29 mei 2023 16:00
Data voor een eventuele mondelinge toelichting	Woensdag 31 mei en donderdag 1 juni 2023

9. Juridische aspecten

- Het al dan niet deelnemen aan deze marktverkenning beïnvloedt op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden van deelnemers aan de opvolgende aanbestedingsprocedure.
- De marktverkenning geeft op geen enkele wijze een overeenkomst of juridische binding tussen de SVB en de deelnemende partijen, en aan deelname kunnen geen enkele rechten worden ontleend.
- De SVB behoudt zich het recht voor om de verkregen informatie geanonimiseerd te gebruiken bij een eventuele aanbesteding. De SVB verzoekt u om in uw antwoord duidelijk aan te geven wanneer u meent dat sprake is van concurrentiegevoelige vertrouwelijke informatie die niet gedeeld mag worden. De SVB zal deze concurrentiegevoelige vertrouwelijke informatie als zodanig behandelen.
- Deelnemers hebben geen recht op een vergoeding voor hun deelname aan deze marktverkenning.

Tot slot

Bij voorbaat dank voor uw deelname en SVB ziet uw reactie graag tegemoet!

Met vriendelijke groeten,

Harco Bouwman, Senior inkoopadviseur IT

Bijlagen: Vragenlijst marktverkenning CSP v1.0

www.svb.nl