

Uitnodiging marktverkenning – Robotics

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 marktverkenning.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	Aanleiding marktverkenning	2
1.2	Doelen marktverkenning	2
1.3	Structuur van dit document	3
2	Introductie SVB	4
2.1	Wat is en wat doet de SVB?	4
2.2	SVB ICT landschap	4
3	Scope marktverkenning	6
3.1	Huidige situatie	6
3.2	Gewenste situatie	7
4	Procedure marktverkenning	8
4.1	Proces	8
4.2	Wijze van informatieverstrekking	8
4.3	Voorwaarden	9

Bijlage A Vragenlijst marktverkenning en Bijlage B Vragenformulier (template) worden als aparte bijlagen met deze uitnodiging meegestuurd.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding marktverkenning

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is voornemens om in 2023 een Europese aanbesteding uit te schrijven voor de verwerving van een Robotic Process Automation (RPA) oplossing. 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 ziet RPA als een belangrijke technologie om processen te automatiseren en te optimaliseren. Door het inzetten van RPA kunnen eenvoudige, repeterende taken worden gerobotiseerd, waardoor medewerkers zich kunnen concentreren op complexere taken die meer toegevoegde waarde hebben. De SVB streeft ernaar om in de komende jaren meer processen te robotiseren met behulp van RPA, waarbij de focus ligt op het verbeteren van de kwaliteit en snelheid van de dienstverlening. Hiermee beoogt de SVB een verhoogde tevredenheid van onze burgers, een verbeterde klantervaring en hogere medewerkerstevredenheid te bereiken.

Door middel van deze marktverkenning wil de SVB zich laten informeren over beschikbare RPA oplossingen in combinatie met functionaliteiten zoals Optical Character Recognition (OCR), Machine learning (ML), Human in the loop en Intelligent Document Processing (IDP).

1.2 Doelen marktverkenning

Door middel van deze marktverkenning wil de SVB zich oriënteren op de mogelijkheden die er bestaan op het gebied van o.a. OCR, ML, IDP, Human in the loop in combinatie met RPA. Ook laat de SVB zich graag informeren over de toekomst van robotics en waar de markt zich naar toe beweegt (waaronder op het gebied van cloud vs. on-premises). Daarnaast is de SVB geïnteresseerd in wat we van de markt kunnen leren ten aanzien van de aspecten kwaliteit, schaalbaarheid, flexibiliteit, TCO, implementatie, migratie en best practices in de markt. Meer concreet mondt dit uit in de volgende doelen van deze marktverkenning:

1. Het beter kunnen bepalen van de scope en de geraamde waarde van de opdracht in de zin van het verwerven, migreren, implementeren, onderhouden, configureren, integreren, adviseren en trainen;
2. het inzichtelijk maken met welke standaard functionaliteiten uit de markt de gewenste behoefte ingevuld kan worden;
3. het inzichtelijk maken wat de functionele en technische mogelijkheden zijn van de RPA oplossingen in de markt;
4. het inzichtelijk maken wat de meest voorkomende knelpunten bij verwerving, migratie, implementatie en exploitatie zijn.

Uw response op deze marktverkenning zal worden gebruikt om de uiteindelijke aanbestedingsdocumenten te verbeteren en een succesvolle verwerving en implementatie te waarborgen.

1.3 Structuur van dit document

Dit document kent verder de volgende structuur:

- Hoofdstuk 2: beschrijving van de SVB incl. visie, missie en ontwikkelingen;
- Hoofdstuk 3: beschrijving huidige- en gewenste situatie;
- Hoofdstuk 4: beschrijving procedure marktverkenning incl. aanpak, planning, informatieverstrekking en voorwaarden.

2 Introductie SVB

2.1 Wat is en wat doet de SVB?

De Sociale Verzekeringsbank is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), is de SVB verantwoordelijk voor de uitvoering van:

- De Algemene Ouderdomswet (AOW);
- De Algemene Nabestaandenwet (ANW);
- De Algemene Kinderbijslagwet (AKW);
- Het persoonsgebonden budget (PGB);
- Wetten en regelingen voor Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O);
- Een aantal andere wetten en regelingen.

De SVB doet dat voor ruim 5 miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 40 miljard euro uit aan haar klanten.

“Zorgen dat alle uitkeringen rechtmatig en tijdig worden uitbetaald”, dat is de belangrijkste doelstelling van de SVB bij het uitvoeren van de sociale verzekeringen. Naast mensen, processen en middelen zet de SVB voor het bereiken van deze doelstelling ook vertrouwelijke en persoonlijke informatie in. Informatie die de SVB voor het uitvoeren van haar dienstverlening uitwisselt met klanten en ketenpartners.

De SVB neemt haar verantwoordelijkheid om de belangen van klanten en stakeholders goed te beschermen, en het gegunde vertrouwen waar te maken. Informatiebeveiliging, bedrijfscontinuïteit, cyber weerbaarheid en privacy maken integraal deel uit van de wijze waarop de SVB opereert.

2.2 SVB ICT landschap

In deze paragraaf beschrijven we de hoofdlijnen van het SVB ICT landschap wat relevant is voor dit vraagstuk. Het SVB ICT landschap voor de werkplek bestaat op hoofdlijnen uit het volgende:

- Een Internet gebaseerde werkplek waarmee flexibel werken wordt gefaciliteerd voor de ca. 4500 medewerkers, die zijn uitgerust met een laptop. Dit zijn niet-domain-joined Windows 10 laptops.
- De eindgebruiker werkt voornamelijk met de volgende typen werkplek applicaties:
 - Windows app
 - Webapp (via browser)
 - Webapp (via RDP client en RDS browser)
- Voor de werkplek applicaties worden diverse ontsluitingspatronen ondersteund:
 - Lokaal op de Laptop
 - Via een browser
 - Via een RDP client en een RDS sessie

- Via een RDP client en een Windows VDI
- Webapplicaties zijn beveiligd middels Azure AD.
- De primaire SVB bedrijfsapplicaties draaien in datacenters van de Enterprise Service Provider.
- Op haar locaties in Utrecht en Amstelveen heeft SVB nog een eigen on-premises datacenter. Hier worden de bedrijfsvoering applicaties en generieke infrastructuurvoorzieningen gehost. De omgeving is grotendeels gevirtualiseerd op een Microsoft Hyper-V virtualisatieplatform. Dit zijn Windows servers, Linux servers, appliances of Windows VDI's. Ook de virtuele werkplek op basis van Microsoft RDS draait binnen deze infrastructuur.

3 Scope marktverkenning

3.1 Huidige situatie

De SVB is een organisatie die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van verschillende wetten en regelingen op het gebied van sociale zekerheid. Om deze taken op een efficiënte en effectieve manier uit te voeren, is de SVB voortdurend op zoek naar manieren om haar dienstverlening te verbeteren. Zo is in 2017 de SVB begonnen met het automatiseren van bedrijfsprocessen door middel van Robotic Process Automation (RPA).

De SVB heeft momenteel tien robots tot haar beschikking om middels RPA de efficiëntie van bedrijfsprocessen, waar gewenst en waardevol, te verhogen. Binnen de SVB is een team van 10 medewerkers geheel verantwoordelijk voor het ontwikkelen en beheren van deze gerobotiseerde processen. De inrichting van deze robots is 'unattended'. Oftewel, de gerobotiseerde processen draaien via een vastgesteld schema. Een gebruiker is niet in staat zelf het schema aan te passen of met een 'druk op de knop' de robot te activeren.

De robots nemen geen inhoudelijke beslissingen. De robots zijn zo ingericht om de medewerker enkel te voorzien van alle benodigde informatie om een beslissing te nemen. De medewerker blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor de afhandeling van het werk.

Deze robots worden SVB breed ingezet en ondersteunen dan ook meerdere directies. De focus ligt hierbij op de directies die zich bezig houden met de uitvoering van de dienstverlening, zoals de directie DSV. Het gaat hierbij om eenvoudige, repetitieve en terugkerende taken. In totaal worden de robots ingezet voor zo'n 40 bedrijfsprocessen, waaronder:

- het afhandelen van voorzieningen;
- versturen brieven voor jaarlijkse heronderzoeken, onderzoek briefadres etc.;
- in- en uitstroom medewerkers;
- opvragen betaalbewijzen;
- uitdraaien rapportages;
- bankboeken proces;
- etc.

3.1.1 Compliancy / Beveiliging

Data-beveiliging en compliancy is hierbij cruciaal. Persoonsgegevens worden procesafhankelijk ingezien en waar nodig verwerkt, enkel door de robots. Medewerkers van de SVB zien of verwerken geen persoonsgegevens. De robot slaat minimale gegevens van verwerking op om zaken, indien nodig, terug te halen, zoals op welke dag en hoe laat de robot welk dossiernummer heeft verwerkt. Deze informatie is te allen tijde in te zien en vormt tevens een audit trail van de werkzaamheden van de robot. Naast het dossiernummer worden geen persoonsgegevens opgeslagen of middels rapportages gedeeld met gebruikers. Het gebruik van wachtwoorden is beveiligd. De robot ververscht zelf de wachtwoorden zonder dat medewerkers van de SVB daarbij kunnen. Medewerkers van de SVB kunnen niet bij de gegenereerde wachtwoorden.

3.2 Gewenste situatie

De SVB wil de komende jaren haar dienstverlening steeds verder automatiseren door het inzetten van o.a. RPA i.c.m. OCR, ML, IDP, Human in the loop technologieën binnen de gehele organisatie. Door het toevoegen van technieken zoals OCR en ML (naast RPA) wil de SVB een grotere verscheidenheid aan taken - van met name de uitvoering – door robots uit handen laten nemen. Het gaat hierbij nog steeds om eenvoudige, repetitieve en terugkerende taken. Het is de bedoeling voor de komende jaren om de tot nu toe behaalde jaarlijkse groei van 8 FTE voort te zetten en uit te breiden naar een jaarlijkse groei van minimaal 10 FTE. FTE betreft in dit geval uit-handen-genomen-werk, ofwel tijdsbesparing (nadrukkelijk geen FTE-reductie).

Naast het inzetten van robots bij bedrijfsprocessen waarin gestructureerde data uit bronnen wordt gehaald, is het de bedoeling dat deze robots ook kunnen worden ingezet voor bedrijfsprocessen die werken met semigestructureerde data en ongestructureerde data. Denk hierbij aan bedrijfsprocessen voor het verwerken van declaraties, facturen, verschillende soorten formulieren en binnenkomende post zonder barcode.

Daarnaast wil de SVB ook graag gebruikmaken van ‘attended’ robots, waar nu enkel ‘unattended’ robots mogelijk zijn (zoals beschreven in paragraaf 3.1). Met ‘attended’ bedoelt de SVB dat een gebruiker op een soort ‘Play’ knop drukt en dat de robot dan op de werkplek van de medewerker direct aan het werk gaat. Wanneer de robot aan het werk is, kan de medewerker zelf niet verder werken. Voor sommige bedrijfsprocessen biedt dit een mooie oplossing, doordat de medewerker zo volledig de controle behoudt en tevens precies ziet wat de robot wel of niet uitvoert. De medewerker kan daarna direct verder als de robot klaar is.

Uitgangspunten hierbij zijn, dat:

- er gebruik gemaakt kan worden van bestaande API's binnen RPA processen (gebaseerd op REST of SOAP);
- het passend is in de SVB doel infrastructuur: een moderne internet-gebaseerde Zero Trust werkplek. Voorkeur voor web-based applicaties, VDI/RDS uitgefaseerd;
- Het veilig genoeg is voor de gegevens van de SVB (maximaal BBN2+).

Hiermee heeft de SVB voor ogen dat er meer – zowel in volume als in soorten bedrijfsprocessen – door robots uit handen genomen kan worden. Het doel is dat medewerkers hierdoor meer aandacht kunnen geven aan complexere taken, en dossiers en formulieren zo sneller en efficiënter verwerkt kunnen worden. Dit zal resulteren in een verhoogde tevredenheid van onze burgers, een verbeterde klantervaring en hogere medewerkerstevredenheid.

4 Procedure marktverkenning

4.1 Proces

4.1.1 Procedure

De SVB heeft gekozen voor een open marktverkenning bestaande uit een schriftelijke ronde gevolgd door eventueel een mondelinge toelichting als er iets niet duidelijk is of als de SVB nog aanvullende vragen heeft.

Het is mogelijk voor deelnemers aan deze marktverkenning om aanvullende vragen te stellen over de huidige situatie en de exacte behoefte van de SVB. Deze vragen kunt u in bijlage B 'Vragenformulier (template)' stellen en middels de berichtenbox in TenderNed uploaden voor de betrokken inkoopadviseur (zie paragraaf 4.2.3.). De antwoorden van de SVB zullen volgens onderstaande planning (zie paragraaf 4.1.2.), in geanonimiseerde vorm aan alle deelnemers van deze marktverkenning worden verstuurd.

U wordt vervolgens vriendelijk verzocht om de in de bijlage A 'Vragenlijst marktverkenning Robotics' geformuleerde vragen in korte maar heldere bewoordingen te beantwoorden op ongeveer 10x A4 pagina's en deze bijlage te uploaden in de berichtenbox van TenderNed, conform onderstaande planning.

Mogelijk zal de SVB naderhand een aantal deelnemers separaat uitnodigen voor een mondelinge toelichting als er iets niet duidelijk is of als de SVB nog aanvullende vragen heeft. Er zal dan een tijdstip met u worden ingepland in week 22 van 2023 (onder voorbehoud). Het gesprek zal plaatsvinden op het SVB kantoor in Amstelveen of digitaal via een Microsoft Teams-vergadering. Vanuit de SVB zijn de projectmanager, inkoper, contractmanager en ongeveer 5 interne experts/gebruikers betrokken. De SVB zou graag in contact willen komen met personen die ervaring hebben met de in dit document genoemde oplossing.

Van deze marktverkenning krijgen de deelnemers geen aparte terugkoppeling. In de uiteindelijke aanbesteding zal wel een verslag worden opgenomen waarin de conclusies met de markt worden gedeeld.

4.1.2 Planning

Publicatie marktverkenning op TenderNed	Vrijdag 21 april 2023
Uiterlijke datum voor het stellen van vragen	Dinsdag 2 mei 2023 (tot 16.00 uur)
Uiterlijke datum voor het versturen van antwoorden door de SVB	Dinsdag 9 mei 2023 (tot 16.00 uur)
Uiterlijke datum voor het versturen van de ingevulde vragenlijst	Woensdag 17 mei 2023 (tot 16.00 uur)
Data voor een eventuele mondelinge toelichting	Week van 29 mei 2023

4.2 Wijze van informatieverstrekking

4.2.1 Fouten en tegenstrijdigheden

Alle documenten met bijbehorende bijlagen naar aanleiding van de onderhavige marktverkenning, zijn door de SVB met de grootst mogelijke zorg samengesteld en opgesteld. In het geval een deelnemer fouten,

onrechtmatigheden, onregelmatigheden, tegenstrijdigheden of onduidelijkheden ontdekt, dan verzoeken wij u vriendelijk de SVB hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

4.2.2 Contactpersoon

De SVB-contactpersoon voor deze marktverkenning is mw. Luka van Wolferen. Bij afwezigheid heeft Luka van Wolferen als vervanger Wim Hogendoorn. U kunt de contactpersoon bereiken door het versturen van een bericht via de berichtenfunctie van TenderNed. Het is niet toegestaan om met een andere persoon dan de hierboven genoemde contactpersoon in contact te treden over het onderwerp van deze marktverkenning.

4.2.3 Mondelinge informatie

Deelnemers aan de marktverkenning kunnen geen rechten ontlenen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en suggesties van medewerkers en/of adviseurs van de SVB, gedaan in het kader van deze marktverkenning. Deelnemers kunnen zich slechts beroepen op schriftelijke informatie verstrekt door bevoegde de SVB-personen. Deze informatie wordt altijd via TenderNed ter beschikking gesteld.

4.3 Voorwaarden

4.3.1 Voertaal

De voertaal van de marktverkenning is Nederlands. Tevens dienen de bijlagen A en B in de Nederlandse taal te worden ingediend en ook de eventuele mondelinge toelichting is in het Nederlands.

4.3.2 Karakter marktverkenning en kostenvergoeding

De SVB benadrukt dat de marktverkenning zowel voor de SVB als voor alle deelnemers een vrijblijvend karakter heeft. De SVB gaat met dit marktverkenningstraject geen enkele verplichting aan ten aanzien van het door de SVB in de markt zetten van een dienst, het verlenen van een opdracht dan wel aanschaffen van producten.

Het meedoen aan de marktverkenning door deelnemer geschiedt geheel op vrijwillige basis. Het al dan niet meedoen aan de marktverkenning door deelnemer leidt niet tot enig voor- of nadeel in de eventueel door de SVB te starten aanbestedingsprocedure, omdat de SVB zorgvuldig zal omgaan met de informatie die uit de marktverkenning naar voren komt en ook deze informatie, tenzij dat niet mogelijk is, zal delen in een geanonimiseerd verslag in de toekomstige aanbesteding, zodat alle Gegadigden aan deze toekomstige aanbesteding zoveel als in redelijkheid mogelijk dezelfde informatie uit de marktverkenning kunnen inzien.

De kosten van deelname aan deze marktverkenning (waaronder onder meer het samenstellen en aanleveren van de respons en de mondelinge toelichting) zijn geheel voor rekening van de deelnemer.

De SVB behoudt zich het recht voor om de marktverkenning geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of te beëindigen. Deelnemende partijen hebben in een dergelijke situatie geen recht op enige vorm van (schade-)vergoeding.

4.3.3 Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht, die rusten op door de SVB verstrekte documenten en informatie in het kader van deze marktverkenning, waaronder in ieder geval te begrijpen het marktverkenning document (dit document) en verstrekte toelichtingen, berusten bij de SVB.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de SVB niets uit de door de SVB verstrekte documenten evenals daarbij behorende bijlagen worden verveelvoudigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, behoudens indien en voor zover dit in redelijkheid noodzakelijk is voor het juist en volledig kunnen beantwoorden van de vragen.

4.3.4 Vertrouwelijkheid

De door de SVB verstrekte documenten in het kader van deze marktverkenning dienen als vertrouwelijk te worden behandeld en slechts aan medewerk(st)ers te worden verstrekt of getoond die voor deelname aan de marktverkenning daarvan kennis moeten nemen. Gebruik, reproductie en openbaar maken van informatie of delen daarvan buiten deze marktverkenning of aan deze marktverkenning gerelateerde mondelinge c.q. schriftelijke communicatie is niet toegestaan. Alle informatie die gedeeld wordt door gegadigden kan de SVB gebruiken bij een eventuele aanbesteding. Indien tijdens de mondelinge of schriftelijke toelichting vertrouwelijke (bedrijfs-)informatie gedeeld wordt vragen wij u dit expliciet te vermelden. De SVB zal hier vertrouwelijk mee omgaan en dit niet delen met derden.

4.3.5 Instemming voorwaarden

Deelnemers gaan door deelname aan de marktverkenning onvoorwaardelijk akkoord met de voorwaarden zoals opgenomen in dit document, inclusief de bijbehorende bijlagen.