

Antwoorden SVB op gestelde vragen - Marktverkenning Robotics (RPA)

Nr.	Vraag	Antwoord SVB
1	Op basis van de formulering van uw uitvraag hebben wij de indruk dat u advies vraagt ten aanzien van 1 specifieke robotics totaaloplossing. Is de SVB opzoek naar een advies ten aanzien van 1 (de beste op uw vraag aansluitende) totaaloplossing of een afweging tussen verschillende totaaloplossingen?	De SVB heeft vooralsnog een totaaloplossing voor Robotics in gedachte, die mogelijk wordt uitgebreid door partneroplossingen op het gebied van OCR, ML, IDP en/of Human in the Loop. De SVB laat zich graag door de markt informeren over alle mogelijkheden.
2	Is het toegestaan om naast de robotics totaaloplossing ook partneroplossingen (niet zijnde de robotics totaaloplossing leverancier zelf) mee te nemen in het advies om de gewenste OCR, ML, IDP, Human in the loop functionaliteiten te realiseren?	Ja, mits er één eindverantwoordelijke richting de SVB wordt aangesteld.
3	Wij begrijpen dat u al een aantal jaar gebruik maakt van een robotics totaaloplossing. Sommige vragen uit uw uitvraag lijken te impliceren dat u opzoek bent naar advies over een nieuwe totaaloplossing (anders dan uw huidige oplossing). Klopt dit?	De SVB is op zoek naar advies over totaaloplossingen voor Robotics. Dit betreft niet per se een nieuwe oplossing.
4	Welke RPA software is er op dit moment in gebruik?	Blue Prism
5	Er staat: "Binnen de SVB is een team van 10 medewerkers geheel verantwoordelijk voor het ontwikkelen en beheren van deze gerobotiseerde processen." Welke rol dient de leverancier te vervullen ten opzichte van deze medewerkers?	Bij voorkeur heeft de SVB geen of zo min mogelijk beheerwerkzaamheden voor het up-to-date houden van de omgeving. Daarnaast denkt de SVB vooralsnog aan een rol voor de leverancier bij het volgende: - ondersteuning bij bugs; - opleiding/training bij nieuwe functionaliteiten en updates; - kennisdeling over product- en marktontwikkelingen.
6	Wat is de uiteindelijke RPA ambitie van SVB, dus als de gewenste situatie bereikt is, wat levert dit de klanten van SVB dan op?	Een verbeterde dienstverlening naar de burger door een snellere response met lagere foutmarges.
7	Is er al een verwachte scope van de uiteindelijke aanbestedingsdocumenten bekend? Indien niet bekend, wat is de richting waarin de uiteindelijke dienstverlening waarschijnlijk wordt uitgevraagd.	Dat is nog niet bekend. De SVB heeft deze marktverkenning geïnitieerd om meer te weten te komen welke mogelijkheden er in de markt zijn. Voor de richting, zie paragraaf 3.2 van het uitnodigingsdocument.
8	Waar in het landschap draaien de RPA robots?	Momenteel draaien de robots op VDI's in ons eigen rekencentrum (Amstelveen). In de toekomst wil de SVB VDI's mogelijk uitfasen. Advies hierover is welkom (met en zonder VDI's).
9	Wat zijn de beoogde tijdslijnen voor de uiteindelijke aanbesteding?	De SVB is voornemens om eind dit jaar een aanbesteding te publiceren.
10	In de aanleiding marktverkenning geeft SVB aan dat zij 'eenvoudige, repeterende taken' willen kunnen robotiseren. Hoe luidt de definitie van een dergelijke taak? Wat zou een voorbeeld hiervan kunnen zijn?	Denk hierbij aan taken als brieven versturen, data invoer, informatiebladen maken etc. Zie tevens paragraaf 3.1 van het uitnodigingsdocument.
11	Het SVB geeft aan dat zij RPA als een belangrijke technologie zien om processen te automatiseren en te optimaliseren. Heeft SVB reeds eerder Intelligent Document Processing (SDP) verkend?	Ja
12	Het SVB benoemt RPA oplossingen in combinatie met functionaliteiten zoals Machine Learning. Op welke wijze wil het SVB Machine Learning inzetten met of voor de robots? (classificeren, voorspellen, anders...)	Zie het antwoord op vraag 61.
13	In de 3e alinea is sprake van 'human in the loop'. Op welke wijze (hoe, frequentie, te doorlopen controles, etc) wordt de audit trail van bestaande robots in de huidige situatie gecontroleerd en gevalideerd? Is deze werkwijze ook ongewijzigd toepasbaar in de gewenste situatie?	Ja, er dient ten alle tijden duidelijk te zijn wat de robots hebben gedaan. De robot draait onder verantwoordelijkheid van een medewerker.
14	Het SVB stelt expliciet dat een robot geen beslissingen neemt maar slechts de juiste informatie faciliteert voor een medewerker, die uiteindelijk een beslissing maakt. Om processen verder te optimaliseren zou middels andere of extra validatiemogelijkheden de optie bestaan om gradaties in automatische besluitvorming te kunnen formuleren, waardoor de human in the loop gewaarborgd blijft, maar zich bezig houdt met de eindcontrole van de meest impactvolle, complexe, urgente dossiers. Deze validatie kan bijvoorbeeld d.m.v. schaduw draaien of A/B testing worden gerealiseerd. Is dit voor het SVB een overweging?	Nee
15	Het SVB noemt een aantal functionaliteiten zoals Optical Character Recognition, Machine Learning, Human in the loop en Intelligent Document Processing. Wordt er binnen het SVB reeds gebruik gemaakt van deze functionaliteiten? En zo ja, van welke?	Ja, OCR functionaliteit.

Antwoorden SVB op gestelde vragen - Marktverkenning Robotics (RPA)

Nr.	Vraag	Antwoord SVB
16	Het SVB licht in deze paragraaf het ICT landschap toe. Hier wordt geen expliciete vermelding van een cloud omgeving gemaakt. Werkt SVB reeds met een Cloud platform? En zoja, welke? (bijv. Azure, AWS, Google Cloud)	Voor enkele specifieke applicaties wordt gebruik gemaakt van Azure IAAS/PAAS diensten in een SVB tenant. Voor het overgrote deel van de primaire dienstverlening wordt op dit moment veelal gebruik gemaakt van een private cloud. Daarnaast worden diverse SaaS pakketten afgenomen. Voor authenticatie wordt gebruik gemaakt van Azure AD.
17	Maakt het SVB gebruik van third party tools binnen de huidige robot inzet? En zoja, welke?	Blue Prism, MS Office applicaties, Adobe, etc.
18	In welke software, programma, applicatie en/of User Interface op de werkplek van de medewerker dient de attended robot te kunnen draaien?	Met name webapplicaties (in een browser) en Windows native applicaties, zoals MS Office (i.c.m. MS365). Daarnaast draait nog een aantal applicaties in een RDS omgeving.
19	In hoeverre is het mogelijk om een zelf ontwikkelde robot te implementeren (qua rechten, policies) als we kijken naar de de gevoeligheid van SVB data en de daarmee de huidige beveiliging/ security?	Alle robotprocessen die binnen de SVB draaien dienen te voldoen aan de beveiligingsstandaarden van de SVB, of ze nu bij/door de SVB gemaakt zijn of dat ze van te voren 'zelf ontwikkeld' zijn.
20	Het SVB geeft aan op dit moment 10 robots tot haar beschikking te hebben. Waar (on-prem of cloud) draaien deze huidige robots?	On-premises
21	Het SVB geeft aan op dit moment 10 robots tot haar beschikking te hebben. In welke programmeertaal zijn de huidige robots geschreven?	Blue Prism
22	Het SVB geeft aan op dit moment 10 robots tot haar beschikking te hebben. Zijn deze robots in-house ontwikkeld of wordt er gebruik gemaakt van externe tools/ software?	In-house ontwikkeld
23	Het SVB geeft aan op dit moment 10 robots tot haar beschikking te hebben. Is er momenteel een OTAP straat ingericht voor het separaat ontwikkelen, testen en deployen van de robots?	Ja
24	Het SVB vermeldt dat de robots geen inhoudelijke beslissingen nemen. Dit is in de huidige situatie van toepassing. Is dit ook voor de toekomstige situatie het uitgangspunt?	Ja
25	In de 4e alinea worden een aantal van de 40 bedrijfsprocessen genoemd waar de huidige robots voor worden ingezet. Wat zijn de specificaties van de documenten waarvoor de robots worden ingezet? Denk hierbij in aantallen (volume per week/ maand), grootte (bijv. Gb), formaat (afbeeldingen, pdf, websites) etc.	Als de vraag gericht is op de huidige inzet van IDP dan past de SVB dit nog niet toe.
26	De genoemde voorbeelden van de bedrijfsprocessen waartoe een robot wordt ingezet lijken te kunnen worden ingedeeld in bepaalde categorieën (bijv. declaraties, facturen, etc). Is dit juist en zoja, maakt het SVB hier reeds gebruik van?	Als de vraag gericht is op de huidige inzet van IDP dan past de SVB dit nog niet toe.
27	Hoe zien de data eruit? Zijn de documenten visueel identiek, volgen ze bijv. een bepaalde layout/ template of andere consistente opbouw?	Als de vraag gericht is op de huidige inzet van IDP dan past de SVB dit nog niet toe.
28	Het SVB vermeldt in alinea 2 dat een team van 10 medewerkers geheel verantwoordelijk is voor het ontwikkelen en beheren van deze gerobotiseerde processen. Hoe ziet het huidige/ totale team van SVB eruit? Heeft zij bijv. Data Scientists, analisten, software ontwikkelaars in dienst?	Het betreft een agile team, bestaande uit verschillende rollen zoals een Product Owner, Scrum Master, RPA developer, Process Analyst.
29	Het SVB geeft aan dat zij in de gewenste situatie de robots wil inzetten voor processen met semigestructureerde en ongestructureerde data. Zijn deze bronnen reeds ontsloten en digitaal / gedigitaliseerd beschikbaar? Ter illustratie: zijn inkomende poststromen reeds gedigitaliseerd?	Wel digitaal beschikbaar, maar nog niet ontsloten.
30	Welke handelingen voorziet het SVB dat de robot op de semigestructureerde en ongestructureerde data zou moeten uitvoeren? Welke output is hierbij verwacht?	Dit moet (samen met leverancier) nader worden uitgewerkt, maar gedacht kan worden aan tekstherkenning en tekstanalyse.
31	In de 3e alinea vermeldt het SVB dat zij graag gebruik wil maken van 'attended' robots waarbij een medewerker volledig de controle behoudt. Is het wenselijk dat de medewerker ook een vorm van feedback kan geven op de verwerking van de robot? Ter illustratie: dit kan erg zinvol zijn om de verwerkingsprocessen van de robot verder te verfijnen.	Ja, dat is wenselijk.
32	SVB geeft aan momenteel tien robots tot haar beschikking te hebben. Iets verder is sprake van 40 geautomatiseerde business processen. Is dit mogelijk een tegenstrijdigheid of zijn er enkele robots die ingezet worden om meerdere business processen uit te voeren?	Met 10 robots bedoelen we 10 'concurrent sessies'. In totaal voeren de 10 robots de 40 verschillende bedrijfsprocessen uit.
33	SVB geeft aan met een team te werken van 10 medewerkers met verantwoordelijkheid voor ontwikkelen en beheren van robots. Welke profielen (ontwikkelaars, analisten, testers, coördinerende rollen, ...) en hoeveel medewerkers zijn er per profiel?	Zie het antwoord op vraag 28.

Antwoorden SVB op gestelde vragen - Marktverkenning Robotics (RPA)

Nr.	Vraag	Antwoord SVB
34	Hoe complex zijn de bestaande robots? Hoe lang is de gemiddelde uitvoeringstijd per geautomatiseerd business proces?	De complexiteit van onze robotprocessen varieert sterk. De verwerkingstijd gaat van enkele seconden per verwerking naar tientallen minuten per verwerking.
35	Sinds 2017 heeft SVB een RPA-traject. In welke mate werd dit met partners gerealiseerd, zijn deze nog betrokken en in hoeverre is het ontwerp en de werking van de robots gedocumenteerd?	Het traject is met een partner gerealiseerd. Het werk is overgedragen aan het robotics team bij de SVB. Documentatie is aanwezig.
36	Hoeveel nieuwe robots werden gebouwd respectievelijk in 2021, 2022 en 2023?	Gemiddeld worden er per jaar ongeveer 5 nieuwe robotprocessen ontwikkeld, daarnaast worden bestaande robots uitgebreid zodat ze meer kunnen.
37	Heeft SVB een systematiek om een RPA pipeline op te bouwen en hoe groot is de pipeline momenteel?	Geen 'systematiek' zoals bedoeld wordt. Het robotics team ontvangt verzoeken vanuit de interne business. Per verzoek wordt een business case opgesteld alvorens de ontwikkeling start.
38	SVB vraagt een budget indicatie voor de 'oplossing'. Wat bedoelt u precies met oplossing?	Hiermee bedoelt de SVB de levering/dienst die u ons kunt bieden n.a.v. de beschreven gewenste situatie in paragraaf 3.2 in het uitnodigingsdocument.
39	Kan SVB aangeven op wat voor manier het genoemde geanonimiseerd verslag opgemaakt zal worden, en van welke informatie? Gegadigde voorziet dat we het antwoord op een groot aantal vragen als 'vertrouwelijk' zullen markeren en niet willen dat de verstrekte informatie met andere partijen gedeeld wordt. Voorbeelden zijn onder meer ons advies met betrekking tot cloud migratie (vraag 9), de lessons learned van eerdere trajecten (vraag 10), onze advies voor de beste aanpak voor SVB (vraag 11).	Als u duidelijk aangeeft dat gegeven antwoorden vertrouwelijk zijn dan worden deze niet opgenomen in het openbare verslag.
40	Kunt u nader specificeren wat de vervolgstappen zijn en de planning voor het totale aanbestedingstraject?	Zie het antwoord op vraag 9.
41	Betreft de wens om OCR, ML etc te benutten nieuwe processen of moet het worden toegevoegd aan bestaande RPA processen?	Beide.
42	Een prijsindicatie voor OCR en ML is afhankelijk van te verwerken volumes. Kan SVB inzicht geven in omvang van de vraag?	Op dit moment kan er geen inschatting van het aantal documenten gegeven worden. De prijsindicatie mag uit een staffel bestaan.
43	Kan SVB een indicatie geven van het aantal users/gebruikers voor de attended robots?	Nee, hiervoor is de SVB op zoek naar een schaalbare oplossing en hoort graag van marktpartijen welke mogelijkheden er zijn om deze gewenste flexibiliteit vorm te geven.
44	Kan SVB de wensen ten aanzien van RPA in de cloud nader specificeren? Bijvoorbeeld: mag de cloud multitenant zijn of wil SVB een eigen private cloud?	De SVB wil de mogelijkheden hieromtrent graag aan de markt vragen.
45	Mag er sprake zijn van een overgangssituatie van on prem naar cloud?	Ja, mits dit een tijdelijke situatie is met een duidelijk gedefinieerd eindpunt.
46	Mag er sprake zijn van een hybride situatie: deels on prem en deels cloud?	De SVB wil de mogelijkheden hieromtrent graag aan de markt vragen.
47	Er wordt meerdere malen gesproken over RPA in combinatie met ML, AI en IDP. Behalve RPA, welke van de volgende componenten (ML, AI en IDP) zijn al in huis bij de SVB of moeten we er vanuit gaan dat de hele combinatie geleverd moet worden?	De hele combinatie.
48	SVB geeft aan dat het de bedoeling is de komende jaren 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. - Begrijpen wij goed dat SVB in de periode 2017 tot en met 2022 per jaar 8 fte extra werk uit handen heeft genomen en dat het de bedoeling is dit de komende jaren op te hogen naar 10 fte per jaar? - Hoe kijkt SVB in dit kader aan tegen de groei van het team dat zorgdraagt voor de ontwikkeling en het beheer van de robots?	Het doel is om deze groei door te zetten, zodat er zoveel mogelijk waarde geleverd wordt door de robots. Het team zal hierin mee groeien.
49	U geeft aan dat SVB in 2017 en momenteel tien robots tot haar beschikking heeft die worden ontwikkeld en beheerd door een team van 10 medewerkers. Kunt u aangeven: - Met welke RPA tooling SVB op dit moment werkt? - Wat is de reden dat deze tooling niet (meer) aansluit op de toekomstige ambities van de SVB t.a.v. de toepassing van RPA? - Welke werkzaamheden worden door het team van 10 medewerkers verricht en welke activiteit neemt de meeste tijd in beslag ten aanzien van de ontwikkeling en het beheer van de 10 Robots?	1e bullet: zie het antwoord op vraag 4. 2e bullet: zie het antwoord op vraag 3. 3e bullet: development, optimalisatie en beheer. Het betreft een evenredige werkverdeling.
50	U geeft aan dat SVB ook graag gebruik wil maken van 'attended' robots en dat wanneer de robot aan het werk is de medewerker zelf niet verder kan werken. Kunt u een use case toelichten waarbij het wenselijk is dat een dergelijke werkwijze wordt toegepast?	Denk bijvoorbeeld aan het verzamelen van informatie uit verschillende bronnen. Door dit attended aan te bieden is de medewerker direct geholpen doordat het direct on-the-fly aangezet kan worden (niet volgens een vaste planning zoals nu bij onze unattended oplossing).

Antwoorden SVB op gestelde vragen - Marktverkenning Robotics (RPA)

Nr.	Vraag	Antwoord SVB
51	Binnen SVB zijn 10 fte bezig met onderhoud aan de bestaande robots. - Hoeveel kennis van de huidige toegepaste RPA technologie is aanwezig binnen SVB? - Hoeveel en welke kennis verwacht de SVB dat de nieuwe leverancier nodig heeft om de migratie uit te kunnen voeren? - Met andere woorden, welke rol ziet SVB voor zichzelf in het plannen, organiseren en uitvoeren van de migratie?	Binnen het robotics team is ca. 2 tot 5 jaar ervaring met de huidige toegepaste RPA technologie aanwezig. De SVB wil vooralsnog graag ondersteuning om het robotics team te trainen en begeleiden voor, tijdens en na de migratie (learning on the job).
52	Overweegt SVB om een product aan te schaffen, of om een implementatiepartner te selecteren die niet alleen een product levert maar SVB ook (tijdelijk) ondersteunt bij de implementatie van dit product?	De SVB overweegt om een implementatiepartner aan te schaffen.
53	In het marktconsultatie document geeft SVB aan dat de huidige robots in het kader van dataminimalisatie zeer beperkt gegevens opslaan. Kunnen wij er van uitgaan dat deze lijn ook in de toekomst wordt voortgezet en dat de brongegevens waar de robots toegang toe hebben (verwerken), bij SVB in het eigen datacenter blijven?	Ja, deze lijn wordt voortgezet. Dit betekent echter niet dat de data altijd in onze 'eigen' datacenters staan. Zolang de datacenter waar het staat maar voldoet aan (data-)beveiligingseisen van de SVB. De persoonsgegevens dienen uitsluitend verwerkt, getransporteerd en opgeslagen te worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) zodat de uitoefening van buitenlandse wetgeving niet kan leiden tot (privacy) risico's. Dit geldt ook voor eventuele back-ups.
54	Bedoelt SVB met deze vraag dat de OCR- en ML-tools op zichzelf ook voor anderen binnen SVB beschikbaar worden gesteld, dus voor andere doeleinden en andere functionaliteiten, of dat alleen de specifiek ingerichte/geconfigureerde robots toegankelijk/aanroepbaar moeten zijn voor anderen binnen SVB?	Ja, de SVB bedoelt hiermee dat de OCR- en ML tools op zichzelf ook voor anderen binnen de SVB beschikbaar gesteld kunnen worden, dus voor andere doeleinden en functionaliteiten.
55	RPA wordt vaak ingezet ter overbrugging van een periode waarin grootschalige digitalisering dan wel modernisering van de digitalisering van bedrijfsprocessen plaatsvindt. Hoe kijkt SVB hier tegen aan?	Voor elk gerobotiseerd proces is gekeken wat de (toekomstige) mogelijkheden zijn voor automatisering in het doelsysteem/de doelsystemen. Als er binnen afzienbare tijd een geautomatiseerde oplossing beschikbaar komt is dit bekend en wordt dit meegenomen in het besluit een proces wel of niet te robotiseren.
56	Welke activiteiten worden op dit moment door de genoemde 10 huidige bots uitgevoerd? Kan SVB daar meer specifieke details over geven?	De SVB zal in een later stadium een uitgebreider overzicht van de processen weergeven. Zie voor nu paragraaf 3.1 van het uitnodigingsdocument.
57	Uit de beschrijving van de huidige situatie maken wij op dat er al een RPA-oplossing in gebruik is binnen SVB. Mocht de marktverkenning en eventueel opvolgende aanbesteding tot de keuze voor een andere RPA-oplossing dan momenteel in gebruik leiden, zal SVB deze dan naast elkaar gaan gebruiken? Of behoort een migratie naar één RPA-platform ook tot de mogelijkheden? Wat is de visie van SVB hierop?	Zie het antwoord op vraag 1.
58	SVB noemt een aantal nieuwe technologieën, zoals OCR, ML, IDP, Human in the loop. Zijn daar al use cases voor beschikbaar? Zo ja kan SVB daar meer specifieke details over geven?	De SVB heeft enkele uses cases beschikbaar voor een aantal van deze nieuwe technologieën. Deze resultaten waren positief.
59	Waarom wil SVB gebruik maken van de combinatie van Human in the Loop en Attended bots?	De SVB is zich bewust van enige overlap in functionaliteit tussen deze oplossingen en door beide te ondersteunen kan de beste oplossing voor een specifieke uitdaging gekozen worden.
60	Is voor de door SVB genoemde nieuwe technologieën, zoals OCR, ML, IDP, Human in the loop, al tooling aangeschaft? Zo ja kan SVB daar meer specifieke details over geven?	Zie het antwoord op vraag 15.
61	Welke (soorten) processen heeft u voor ogen om te automatiseren en digitaliseren middels OCR en/of ML? Welk soort werkzaamheden verwacht u hiermee uit te voeren?	Bijvoorbeeld bij postkamerprocessen. Denk dan aan: verzamelen, pre-processen, classificeren, extraheren, valideren, structureren en/of exporteren van documenten.
62	Welke (soorten) type werkzaamheden en bedrijfsprocessen heeft u voor ogen om te automatiseren middels attended bots? In hoeverre wijken deze werkzaamheden en processen af en/of komen overeen met de huidige unattended oplossing?	Zie het antwoord op vraag 50.
63	Voorziet u integraties tussen het (vernieuwde) automatiseringsplatform en andere kernsystemen? Wat voor soort systemen? Bijv. met een zaakstelsel en/of DMS?	Ja, vanuit RPA voorziet de SVB een klein aantal integraties met kernsystemen, zoals een zaakstelsel en IAM.
64	Bij welke type werkzaamheden en/of stappen in bedrijfsprocessen, heeft u het idee dat Human In The Loop (HITL) een oplossing kan zijn? Door welke beweegredenen wordt dit gesteund?	Vanuit de gebruikers is de behoefte uitgesproken om een robot 'aan het werk te kunnen zetten' op het moment dat het voor hen goed uitkomt.
65	Heeft de SVB in zijn huidige operatie al technologie(-platformen) ingezet voor OCR en IDP bij het input management? (e.g. binnenkomende post / postkamer digitalisering)	Zie het antwoord op vraag 15.

Antwoorden SVB op gestelde vragen - Marktverkenning Robotics (RPA)

Nr.	Vraag	Antwoord SVB
66	Hoe voorziet SVB de combinatie van Human In de Loop functionaliteiten met het feit dat medewerkers van de SVB geen persoonsgegevens mogen zien of verwerken.	Medewerkers kunnen niet via de RPA oplossing inzicht krijgen in persoonsgegevens. Wel kunnen de medewerkers (met de juiste rol/autorisaties) bij de persoonsgegevens in de kernsystemen. Deze medewerkers mogen persoonsgegevens inzien en kunnen daarom Human in the loop "gebruiken".
67	Wat zijn de belangrijkste uitdagingen die de SVB hoopt op te lossen met behulp van RPA i.c.m. IDP/OCR?	Grotere verscheidenheid aan 'cases' kunnen verwerken door niet langer enkel afhankelijk te zijn van gestructureerde data binnen bestaande en nieuwe processen.
68	Heeft de SVB al ervaring opgedaan met processen waarin RPA gecombineerd wordt met IDP en wat zijn daar de uitkomsten van geweest?	Ja, de SVB heeft hiervoor een initiële verkenning van de functionaliteit gedaan. Deze resultaten waren positief.
69	Heeft de SVB bestaande policies of voorkeuren wanneer het gaat om de samenwerking tussen vendors en implementatie partners?	Geen voorkeur, mits er één eindverantwoordelijke is voor de SVB.