



Marktconsultatie Content Service Platform, ter vervanging bestaand Document Management Systeem

12 juni 2023

Versie 1.0

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	SVB-organisatie	3
3.	Aanleiding	3
4.	Huidige situatie	3
5.	Gewenste situatie	5
6.	Scope van de opdracht	6
7.	Doel marktconsultatie	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.

Ten behoeve hiervan heeft de SVB op 20 april jl. een marktverkenning georganiseerd om een beter beeld te krijgen van de marktpartijen, de geboden oplossingen en de trends. Het verslag hiervan wordt 19 juni a.s. gepubliceerd. In aansluiting hierop organiseert de SVB deze marktconsultatie om te toetsen of de opgestelde conceptspecificaties voor de verwerving van een CPS eenduidig, compleet en proportioneel zijn.

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. Haar overige 10 vestigingen zijn over het land verdeeld.

3. Aanleiding

De SVB werkt voortdurend aan een betere dienstverlening voor haar klanten tegen lagere kosten, die voldoet aan wet- en regelgeving. Dit vraagt om een optimaal ICT-landschap. Centraal in deze marktconsultatie staan de informatieobjecten die duurzaam toegankelijk moeten blijven voor de bedrijfsvoering, de verantwoording hierover en mogelijk wetenschappelijk onderzoek 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.”

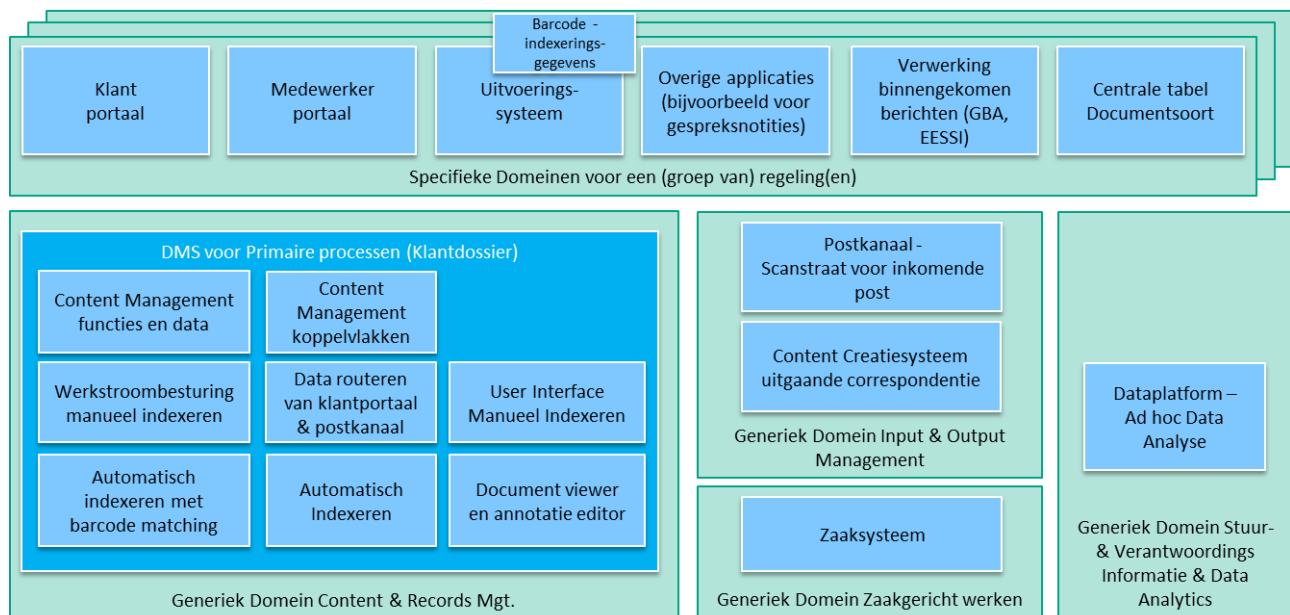
4. Huidige situatie

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 zaakstelsysteem voor het opslaan, toevoegen van metadata, zoeken, opvragen en het vernietigen van documenten.

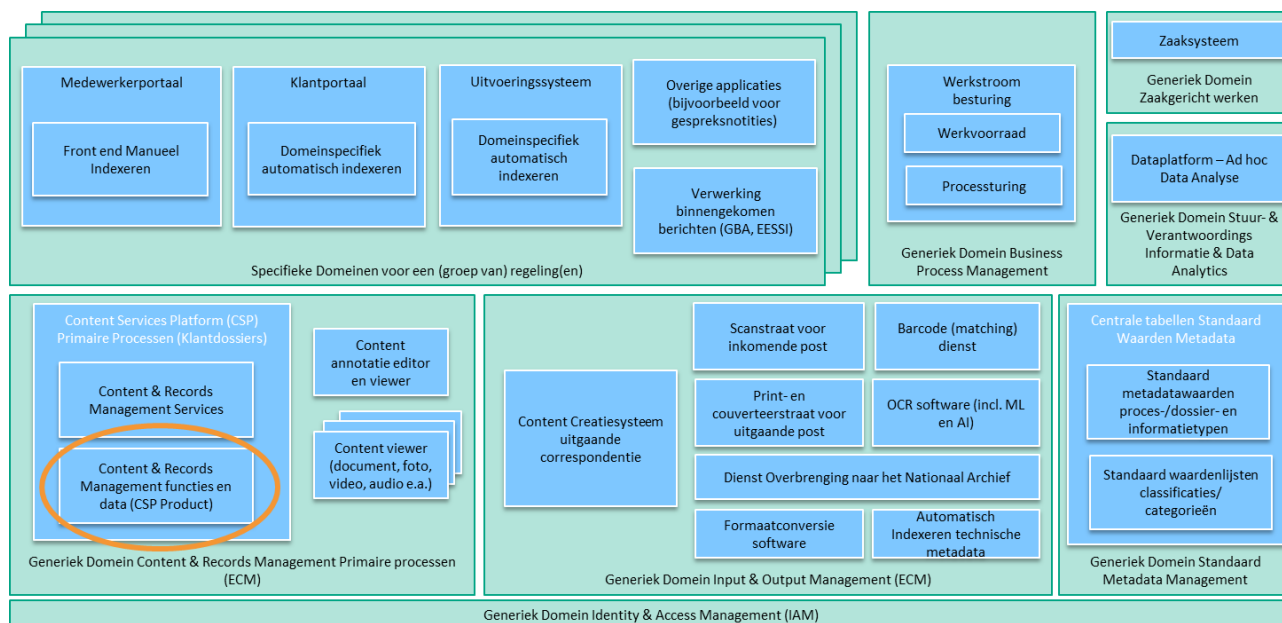


Figuur 1: Huidige (IST) situatie

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 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 CSP betekent dat het functioneert als backend 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 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.
- logisch danwel fysiek scheiden van data in verschillende repositories.
- kunnen werken met versies van het SVB metadata model 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, wijzigen, raadplegen, verwijderen en definitief vernietigen van informatieobjecten aangestuurd vanuit andere systemen via de API/Services naar het CSP.

6. Scope van de opdracht

De scope van de beoogd aan te besteden opdracht, zoals de SVB deze op basis van de huidige informatie voor zich ziet, is als volgt:

1. Het gebruiksrecht op de beoogde CSP-software
2. Hosting, beheer, onderhoud en vernieuwing
3. Implementatie (integratie SVB applicatielandschap)
4. Datamigratie (IBM Content Manager > CSP)
5. Training

7. Doel marktconsultatie

In vervolg op de op 20 april jl. gepubliceerde marktverkenning om een beter beeld te krijgen van de marktpartijen, de geboden oplossingen en de trends, organiseert de SVB deze marktconsultatie, waarin zij vooral ingaat op de technische en functionele inhoud van de opdracht. Dit om te toetsen of de scope, de gestelde eisen en wensen, eenduidig, compleet en proportioneel zijn.

In dit kader heeft de SVB de volgende vragen aan u:

- A. Is de informatie in bijlage 1: Architectuurbeschrijving Marktconsultatie CSP Primaire processen v1 eenduidig, compleet en proportioneel met betrekking tot de in § 5: Gewenste situatie en § 6: Scope van de opdracht, beschreven te realiseren doelstelling van de opdracht?
- B. Is de informatie in bijlage 2: Requirements Content Services Platform versie 0.8, eenduidig, compleet en proportioneel met betrekking tot de in § 5: Gewenste situatie en § 6: Scope van de opdracht, beschreven te realiseren doelstelling van de opdracht?
- C. Is de informatie in bijlage 3: Use Cases Content Services Platform V0.2, eenduidig, compleet en proportioneel met betrekking tot de in § 5: Gewenste situatie en § 6: Scope van de opdracht, beschreven te realiseren doelstelling van de opdracht?
- D. Is de in § 6 gedefinieerde scope van de opdracht, eenduidig, compleet en proportioneel als de SVB deze op basis van één samenhangende opdracht aanbesteedt op basis van een resultaatsverplichting?

Uw antwoorden op de bovenstaande vragen A tot en met D kunt u aangeven in bijlage 5: Vragen en antwoordenlijst. Tevens vindt u in deze lijst de vragen 1 tot en met 10, welke voor een belangrijk deel gelijk zijn aan de in de marktverkenning van 20 april gestelde vragen. Gegadigden die hieraan hebben meegedaan kunnen hun antwoord eventueel aanpassen op basis van de via deze marktconsultatie verstrekte nieuwe informatie. Geeft u in dat geval aan waar uw aangepaste antwoord afwijkt van uw eerste antwoord.

8. Procedure

Het is mogelijk voor deelnemers aan deze marktconsultatie om aanvullende vragen stellen over deze procedure, de huidige situatie en de exacte behoefte van de SVB. Deze vragen kunt u via de berichtenbox in TenderNed stellen aan de betrokken inkoopadviseur. De antwoorden van de SVB zullen volgens de onderstaande planning, in geanonimiseerde vorm aan alle deelnemers van deze marktconsultatie 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 plus maximaal drie A4 als bijlage voor eventuele Visuals. Voor het versturen van uw antwoorden kunt u ook gebruik maken van de berichtenbox van TenderNed, 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 marktconsultatie krijgen de deelnemers geen aparte terugkoppeling. In de uiteindelijke aanbesteding zal wel een kort verslag worden opgenomen waarin de conclusies met de markt worden gedeeld.

Planning marktconsultatie

Publicatie marktconsultatie op TenderNed	Maandag 12 juni 2023
Uiterlijke datum voor het stellen van vragen	Vrijdag 23 juni, 12:00 2023
Uiterlijke datum voor het versturen van antwoorden	Donderdag 29 juni 2023
Uiterlijke datum voor het indienen van de antwoorden	Donderdag 13 juli, 12:00 2023
Data voor een eventuele mondelinge toelichting	Dinsdag 18 en Woensdag 19 juli 2023

9. Juridische aspecten

- Het al dan niet deelnemen aan deze marktconsultatie beïnvloedt op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden van deelnemers aan de opvolgende aanbestedingsprocedure.
- De marktconsultatie 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 marktconsultatie.

Tot slot

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

Met vriendelijke groeten,

Harco Bouwman, Senior inkoopadviseur IT

Bijlagen:

1. Architectuurbeschrijving Marktconsultatie CSP Primaire processen v1.0
2. Requirements Content Services Platform versie 0.8
3. Use cases Content Services Platform versie 0.2
4. Vragenlijst marktconsultatie CSP v1.0

www.svb.nl