



## **Uitnodiging marktconsultatie – Print en Mailings**

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

|          |                                         |           |
|----------|-----------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding .....</b>                  | <b>2</b>  |
| 1.1      | Aanleiding marktconsultatie .....       | 2         |
| 1.2      | Structuur van dit document .....        | 2         |
| <b>2</b> | <b>Introductie SVB .....</b>            | <b>3</b>  |
| 2.1      | Wat is en wat doet de SVB?.....         | 3         |
| <b>3</b> | <b>Scope marktconsultatie.....</b>      | <b>4</b>  |
| 3.1      | Scope .....                             | 4         |
| 3.2      | Het huidige Print en mailproces .....   | 5         |
| <b>4</b> | <b>Procedure marktconsultatie .....</b> | <b>10</b> |
| 4.1      | Proces .....                            | 10        |
| 4.2      | Wijze van informatieverstrekking .....  | 10        |
| 4.3      | Voorwaarden .....                       | 11        |

## Bijlage A Vragenlijst marktconsultatie

### Begrippenlijst

| Begrip                                    | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Berichtenbox:</b>                      | Is een beveiligde persoonlijke digitale brievenbus waarin de klant post van de Nederlandse overheid ontvangt.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Communicatie Applicatie (COMMA):</b>   | COMMA is een complete Cloud/SaaS-oplossing waarmee de SVB medewerker uitgaande brieven kan samenstellen. Het technische gedeelte bestaat uit Quadiant Inspire. COMMA is binnen de SVB de opvolger van DTI (Data Tekst Integratie) en is de nieuwe Customer Communication Management oplossing van de SVB. |
| <b>Document Management Systeem (DMS):</b> | Onze softwareoplossing waarmee we onze digitale statische (onveranderbare) documenten opslaan, beheren, delen en ook weer tijdig vernietigen conform wet- en regelgeving.                                                                                                                                 |
| <b>Data Tekst Integratie (DTI):</b>       | Het DTI verwerkingsproces was binnen de SVB de oplossing voor het samenstellen van uitgaande brieven. DTI is momenteel nagenoeg uitgefaseerd en opgevolgd door COMMA.                                                                                                                                     |
| <b>Logius</b>                             | Logius is een dienst van het Ministerie van Binnenlandse zaken en beheerder van generieke ICT-voorzieningen (bijvoorbeeld MijnOverheid).                                                                                                                                                                  |
| <b>Stichting Rinis (RINIS):</b>           | RINIS verzorgt de digitale gegevensuitwisseling naar de Berichtenbox.                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Quadiant Inspire:</b>                  | Is een Customer Communication Management (CCM) platform met uitgebreide ontwerp- en automatiseringsmogelijkheden voor gepersonaliseerde klantcommunicatie.                                                                                                                                                |

## **1 Inleiding**

### **1.1 Aanleiding marktconsultatie**

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is voornemens om in 2025 een Europese aanbesteding uit te schrijven voor Print en Mailings. De huidige raamovereenkomst loopt op 1 april 2025 af. De SVB wil de overeenkomst vernieuwen en middels een Europese aanbesteding in de markt zetten. Het aanbestedingsteam is gestart met het inventariseren van het huidige proces en systemen en het opstellen van de noodzakelijke en gewenste specificaties. Om de verwerving succesvol uit te voeren zijn kennis en ervaring van marktpartijen van belang voor de SVB.

De response op de marktconsultatie zal worden gebruikt om de uiteindelijk aanbestedingsdocumenten te verbeteren.

### **1.2 Structuur van dit document**

Dit document kent verder de volgende structuur:

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

## **2 Introductie SVB**

### **2.1 Wat is en wat doet de SVB?**

#### **De SVB-organisatie**

De SVB is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid. 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 wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes (6) miljoen burgers in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB in 2023 ruim 54,4 miljard euro uit aan burgers. Er werken circa 4.480 mensen bij de SVB.

De SVB draagt bij aan de bestaanszekerheid van burgers 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. In onze dienstverlening moeten burgers kunnen rekenen op betrouwbaarheid, mensgerichtheid en voortvarendheid. Dat is wat voor de SVB werken vanuit de "bedoeling" inhoudt. Zo blijven we elkaar inspireren om het beste te doen voor de burger, iedere dag opnieuw.

De SVB heeft onder meer de volgende gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV): betalingen en beheer van o.a. AOW, Anw en AKW.
- Directie Dienstverlening Zorg en Welzijn (DZW) betaling en beheer PGB en V&O.

De SVB valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maar werkt ook voor andere opdrachtgevers zoals het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Tegelijkertijd is de SVB een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) met eigen rechtspersoonlijkheid en is zij zelfstandig aanbesteding plichtig aangezien de SVB conform artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012 als publiekrechtelijke instelling wordt gekwalificeerd.

### **3 Scope marktconsultatie**

#### **3.1 Scope**

Print en mailings bestaat voor de SVB momenteel uit:

- De verwerking van door de SVB aan te leveren databestanden en het matchen met de diverse van toepassing zijnde briefvarianten inclusief het op juiste en correcte wijze concretiseren en preciseren van variabelen in de juiste briefvariant en bijlagen.
- Het gepersonaliseerd printen, coderen, vouwen, couverteren, post gereed maken en ter post aanbieden bij de verzendorganisatie (PostNL) van complete mailpacks.
- Zorgdragen voor het benodigde blanco papier, en het drukken en/of printen van logopapier, formulieren, leaflets, folders en andere bijlagen. Het drukken en/of (gepersonaliseerd) printen kan in zowel zwart, als zwart met steunkleur, als full colour.
- Fungeren als calamiteit uitwijkmogelijkheid van de print-dienstverlening voor de SVB Centrale postkamer.
- Maken van PDF's ten behoeve van zowel het DMS als de Berichtenbox.

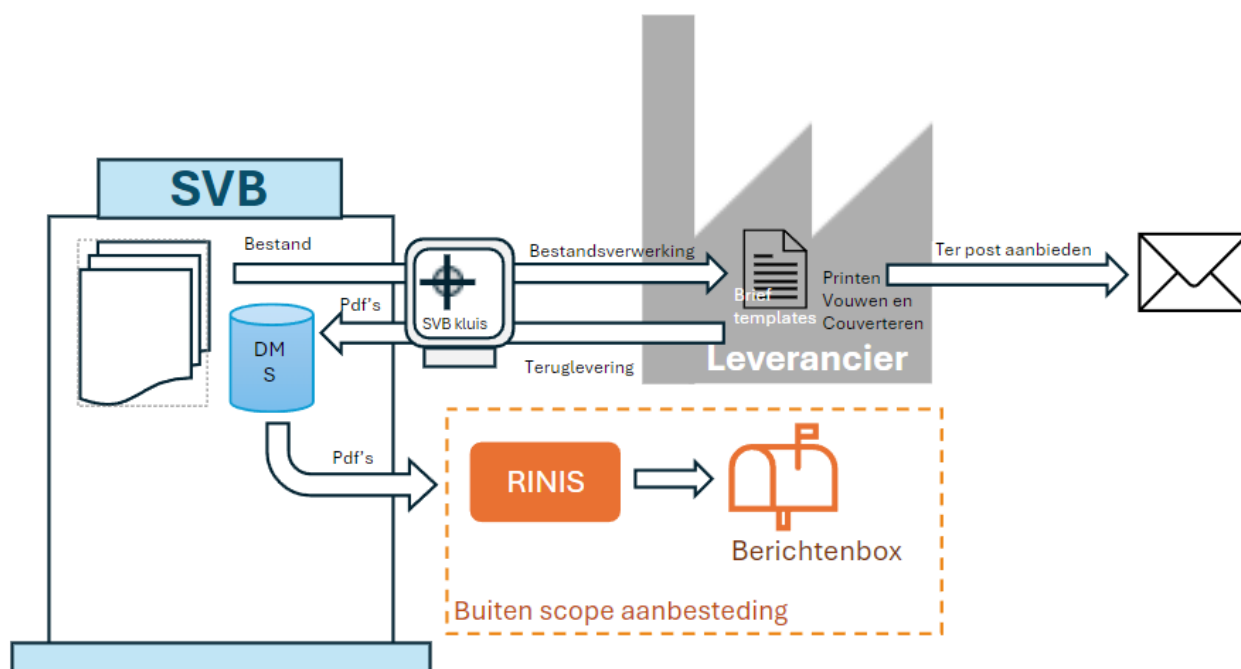
##### **3.1.1 Omvang**

De SVB verstuurt op jaarbasis ongeveer 300 mailings aan diverse klantgroepen. In omvang variëren deze mailings van enkele 10-tallen tot 3,6 miljoen mailpacks (de jaaropgave mailing). Ongeveer 4 miljoen mailpacks worden per post verstuurd en ongeveer 2 miljoen via de Berichtenbox. Het betreft reguliere mailings die volgens een jaarplanning worden verzonden en incidentele mailings. Het aantal incidentele mailings wisselt van jaar tot jaar en is afhankelijk van bijv. wijzigingen in wet en regelgeving. In 2021 waren er bijv. 29 incidentele mailings met een totaal omvang van 766.000 mailpacks. Over 2023 waren er 12 incidentele mailings met een totaal van 50.000 mailpacks.

##### **3.1.2 Compliance / Beveiliging**

Het Print en Mailingsproces is een kritiek proces voor de SVB waarbij veel persoonsgegevens worden verwerkt. Informatiebeveiliging en privacybescherming worden geborgd met passende technische en organisatorische maatregelen in de aanbestedingsdocumenten. De maatregelen zijn afgestemd op de geïdentificeerde risico te behoeve van het print en mailingsproces in overeenstemming met de eisen uit de Baseline Informatie Beveiliging Overheid (BIO) en de Algemene verordening gegevens bescherming (AVG).

### 3.2 Het huidige Print en mailproces



#### Eenvoudige beschrijving van het huidige proces:

1. De SVB stuurt de planning, briefteksten en het draaiboek naar de externe leverancier.
2. De externe leverancier bouwt/ontwerpt/beheert de briefconcepten met de door de SVB aangeleverde data.
3. De databestanden worden via de kluis naar de externe leverancier gestuurd.
4. De externe leverancier zet middels de briefconcepten en de databestanden de mailing op.
5. De externe leverancier stuurt via de kluis proeven ter controle naar de SVB.
6. De externe leverancier stuurt na goedkeuring van de proeven afhankelijk van de mailing via de kluis PDF's retour voor het inlezen in DMS en/of de Berichtenbox.
7. De externe leverancier gaat de mailing printen, couverteren en post klaar maken.
8. De externe leverancier biedt de mailing ter post aan bij PostNL.

Het huidige centrale mailproces is een robuust en stabiel proces waarbinnen nauwelijks incidenten optreden.

De SVB heeft in 2023 een eigen Customer Communication Management (CCM) SaaS-oplossing in gebruik genomen voor onze interactieve en on-demand brieven. De SVB heeft deze CCM-oplossing intern de naam "COMMA" gegeven en het is de vervanger van ons oude DTI (Data Tekst Integratie) proces. Op dit moment kunnen 2.250 SVB medewerkers gelijktijdig COMMA gebruiken voor het interactief aanmaken van individuele brieven.

Middels een aantal aanpassingen zou COMMA kunnen worden ingezet om ook onze centrale mailingen te genereren, ongeacht de grootte of complexiteit. Hierdoor krijgen we de mogelijkheid om onze bestaande,

zelfontwikkelde softwarecomponenten, die jarenlang betrouwbaar dienst hebben gedaan binnen ons interne mailingverwerkingsproces, geleidelijk uit te faseren. Op dit moment wordt dit nader onderzocht, met als uitgangspunt dat tijdens de contractperiode wordt overgegaan op de COMMA-oplossing voor centrale mailingen.

Hieronder een korte toelichting over COMMA:

COMMA bestaat in de basis uit het Quadiant Inspire platform, met daaromheen diverse technieken om b.v. automatische bestandsuitwisseling, bestandsvoorbereiding, bestandscontroles, bestandsverrijking, monitoring en bewaking en het gebruik van diverse koppelingen en verschillende integraties en verzendingen via diverse distributiekkanalen mogelijk te maken. Dit is voor de SVB beschikbaar binnen één (1) SaaS-oplossing. De SVB beschikt met COMMA over een eigen CCM-omgeving in de cloud.

COMMA is reeds gekoppeld met ons DMS en genereert een PDF/UA ter archivering (UA voor digitale toegankelijkheid). COMMA is tevens aangesloten op de Berichtenbox (ook PDF/UA), inclusief automatische bounce afhandeling. Deze koppeling voldoet aan de benodigde interface eisen die Logius stelt. Tevens levert COMMA de pdf-printbestanden van de interactief of on-demand samengestelde brieven af aan onze centrale Postkamer van de SVB in Utrecht voor de print en mail verwerking. Daarnaast is COMMA voorzien van de basistemplates van de SVB en van alle uniform in onze communicatie te gebruiken SVB-huisstijlelementen, zoals logo's, kleuren, lettertypes, etc. Alle binnen COMMA geproduceerde brieven kan de SVB, middels een specifiek toegekend TicketID op recordniveau binnen de gehele productie volgen.

COMMA is technisch ingericht als een gescheiden Test/Acceptatie en Productie omgeving en is dit zo ook doorgevoerd op de afleverkanalen DMS en de Berichtenbox. Hierdoor is er een fasering in COMMA aangebracht. De fase wanneer we brieftemplates nog aan het voorbereiden, testen en aan het accepteren zijn en de fase dat we mailingen daadwerkelijk produceren. Dat verschil is ook op de gegenereerde brieven doorgevoerd. Automatisch is de vermelding "ACC" zichtbaar op het document, zolang het nog geen formele productiestatus heeft.

We zijn aan het onderzoeken of we COMMA ook gaan gebruiken voor de documentcompositie en generatie van onze mailingen. De standaard zaken als basistemplate en huisstijlelementen, maar ook de reeds aanwezige afleverkanalen op ons DMS en de Berichtenbox (inclusief automatisch bounce verwerking) worden dan ook voor onze mailingen gebruikt. Tevens kan dan de SVB afscheid nemen van oude geprogrammeerde softwarecomponenten, omdat die functioneel al aanwezig zijn of dan opgelost worden in de COMMA-omgeving.

De print/mail-leverancier wordt dan gevraagd om in dat scenario de brieftemplates van onze mailingen in onze COMMA-omgeving in te bouwen middels onze Quadiant Designer tool (via de cloud). De uiteindelijk te printen mailingbestanden worden dan nog steeds bij u als onze print en mail leverancier aangeleverd. Dit betekent dat het proces van de bouw van de brieftemplates en het print-couverteren en verzenden ervan voor de print/mail-leverancier gelijk blijft. Het genereren van de brieven zelf verplaatst zich dan van de print en mail leverancier naar onze COMMA-omgeving. De aflevering aan alle overige reeds aanwezige distributiekkanalen gaan dan ook rechtstreeks verlopen vanuit COMMA.

Nieuw is dat de print/mail-leverancier wordt gevraagd om ná verzending van de brieven de productiegegevens van hun productieproces terug te koppelen aan COMMA (in een nog overeen te komen bestandsformaat). Hiermee ontstaat er in COMMA één centrale database waarin alle uitgaande

communicatie is samengebracht, ongeacht of het interactief, on-demand of als mailing (batch) verzonden is geweest. Dat inzicht is dan beschikbaar over de distributiekkanalen Berichtenbox, interne printroom SVB en de print/mail leverancier.

### De SVB migreert naar de COMMA- omgeving

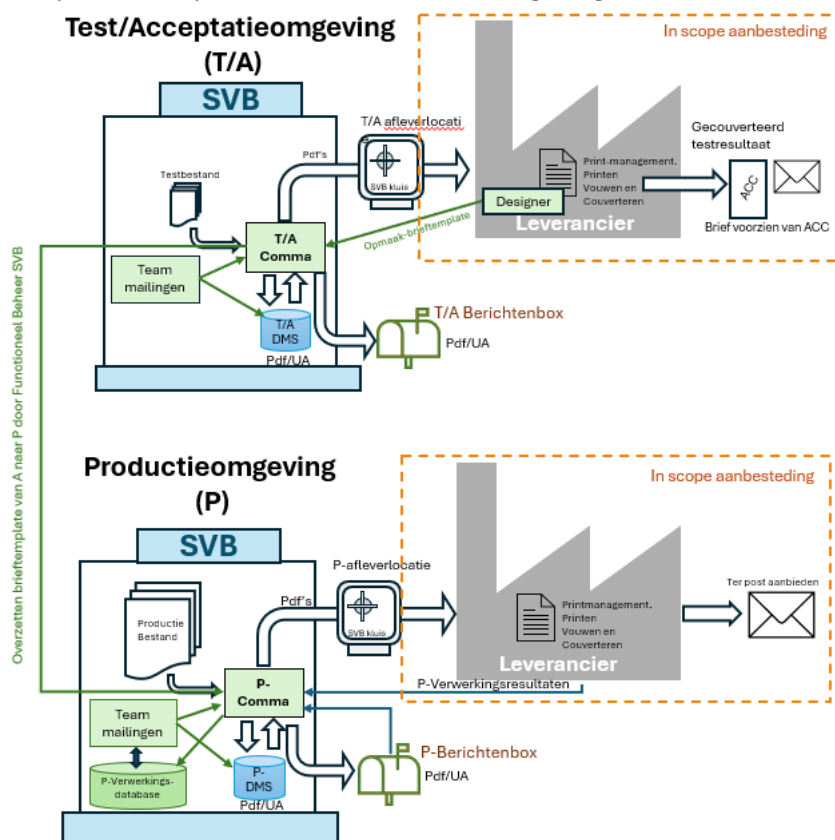
De bestaande verwerkingsomgeving wordt door de nieuwe leverancier overgenomen en blijft in stand tot het moment dat:

- Acceptatietesten voor 100% aantonen dat de COMMA-acceptatieomgeving voor mailingen klaar is om naar productie te gaan.
- Productietesten voor 100% aantonen dat de COMMA-productieomgeving juist is geïmplementeerd, getest is en door de SVB is geaccepteerd voor productie.

Voorafgaand aan de migratie zal de COMMA-acceptatieomgeving waar nodig worden voorbereid en aangepast op de verwerking van de mailingen. Zo wordt er een afgescheiden acceptatie tenant voor de mailingverwerking op COMMA geactiveerd. Hierdoor kan er geen beïnvloeding plaatsvinden tussen de interactieve en on-demand verwerking en de mailingverwerking.

### Schematische weergave

In bijgaande schematische stapsgewijze weergave een overzicht hoe de verwerking naar verwachting verloopt van Acceptatie naar de Productie omgeving.



## Stapsgewijze verwerking

Nu volgt een beknopte omschrijving die de stappen kort toelicht.

### Voorbereiding en acceptatieproces mailingen

1. De SVB stuurt de planning, briefteksten en het draaiboek naar de externe leverancier.
2. De externe leverancier bouwt/ontwerpt/beheert en corrigeert de brieftemplate(s) rechtstreeks in de COMMA-acceptatieomgeving middels onze Designer tool van Quadient Inspire in de cloud. Hij kan hierbij zelf de documenten tussentijds genereren en in de Designer beoordelen. Als hij klaar is meldt hij dit aan de SVB.
3. De testbestanden worden in de acceptatieomgeving van COMMA aangeleverd door de SVB vanuit het bronsysteem.
4. De testbestanden worden ingelezen in COMMA.
5. Op basis van de brieftemplate die de leverancier heeft gebouwd/gecorrigeerd wordt het testbestand in COMMA gegenereerd tot een printbestand bestaande uit PDF'en en tot een DMS-archiefbestand bestaande uit PDF/UA documenten met hun metadata.
6. COMMA levert na generatie van het gehele mailingprintbestand direct via SFTP aan de acceptatie afleverlocatie van de print/mail leverancier. Het PDF/UA bestand van het DMS wordt ook aangeleverd aan de Berichtenbox omgeving voor het automatisch testen ervan. Sturing voor een te printen brief of een via de Berichtenbox te verzenden brief geschiedt op basis van de aangeleverde data in het testbestand.
7. De print/maillleverancier verwerkt het testbestand met hun printmanagement-omgeving tot een kant een klaar printbestand dat geschikt is voor hun eigen verwerkingsproces. Indien gewenst inclusief de couverteerbewerking (2D code) en maakt daarbij tevens een verwerkingstestbestand (Closed loop) aan voor zijn couverteermachine.
8. De print/maillleverancier print en couverteert de bestanden en levert het testresultaat aan bij de SVB in een nader overeen te komen vorm (foto, scan te verzenden per e-mail of datakluif of ter plaatse bekijken).
9. De SVB controleert in COMMA de opgemaakte testmailing, kijkt in de DMS- acceptatieomgeving of documenten goed worden gearciveerd en kan ook de aanlevering in de acceptatieomgeving van de Berichtenbox controleren.
10. Bij akkoord van de SVB wordt de geaccepteerde brieftemplate door functioneel beheer van de SVB overgezet van de acceptatieomgeving naar de productieomgeving van COMMA.

### Productie

11. Het bronsysteem levert het productiebestand aan COMMA. De juiste Brieftemplate en alle bijbehorende componenten worden automatisch en direct aangestuurd en de mailingbrieven worden gegenereerd. Hierbij ontstaat er ook een uniek BatchID van het gehele bestand en een uniek TicketID 's per aangeleverd record in dat bestand.
12. COMMA levert het resultaat van het aangeleverde bestand uit het bronsysteem, als:
  - PDF/UA documenten met bijbehorende metadata aan ons DMS. Vanaf het moment van inlezen in het DMS, staat de gegenereerde brief ook ter inzage in het DMS voor alle SVB-medewerkers.
  - PDF/UA documenten van de te verzenden brieven via de Berichtenbox, waarbij de door de Berichtenbox afgewezen brieven door COMMA automatisch als een te printen brief aan de interne

- printroom worden aangeboden. De verwerkingsstatus van de Berichtenbox die de SVB van elke brief terugontvangt, wordt in de centrale database van COMMA geregistreerd
- PDF-printbestand dat aangeleverd wordt bij de print/maillleverancier op hun productie afleverlocatie, conform een samen nog overeen te komen afleverwijze (b.v. wel of geen encryptie, geheel bestand of deelbestanden etc.)
13. De print en mailleverancier gaat het aangeleverde bestand voorbereiden op hun printmanagementsysteem om het verwerkingsgeschikt te maken voor het printen en het gecontroleerd couverteren (Closed loop).
  14. De print en mailleverancier print en couverteert de documenten dan binnen hun verwerkingsketen. Indien de SVB dit wenst is een tussentijdse steekproef bij de externe print en mail leverancier op de geprinte, of gecouverteerde brieven of zelfs de gevulde envelop mogelijk.
  15. De leverancier biedt de mailing ter post aan bij PostNL.
  16. De leverancier levert hun verwerkingsdata (statusinformatie) van de verwerkte mailing retour aan COMMA in een overeen te komen bestandsformaat.
  17. In COMMA worden de aangeleverde verwerkingsgegevens van de print en mail leverancier geïmporteerd in de verwerkingsdatabase. Hiermee kan de SVB de verwerking van alle aangeleverde mailingbestanden en van alle distributiekkanalen tot in detail volgen. Hiermee ontstaat er centraal inzicht in COMMA over alle verwerkte mailingen, maar ook van al onze interactief en on-demand gegenereerde brieven.

## 4 Procedure marktconsultatie

### 4.1 Proces

#### 4.1.1 Procedure

De SVB heeft gekozen voor een open marktconsultatie bestaande uit een schriftelijke ronde.

U wordt vervolgens vriendelijk verzocht om de in de bijlage A 'Vragenlijst marktconsultatie print en mailings' geformuleerde vragen in korte maar heldere en concrete bewoordingen te beantwoorden op ongeveer 8x A4 pagina's en deze bijlage te uploaden in de Berichtenbox van TenderNed, conform onderstaande planning.

Het kan zijn dat de SVB u naderhand telefonisch benaderd voor een mondelinge toelichting wanneer er iets niet duidelijk is of als de SVB nog aanvullende vragen heeft.

Van deze marktconsultatie 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 marktconsultatie op TenderNed.                        | Maandag 30 september 2024 |
| Uiterlijke datum voor het indienen van de ingevulde vragenlijst. | Maandag 21 oktober 2024   |

### 4.2 Wijze van informatieverstrekking

#### 4.2.1 Fouten en tegenstrijdigheden

Alle documenten met bijbehorende bijlagen naar aanleiding van de onderhavige marktconsultatie, 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 marktconsultatie is mw. Pascale Story. Bij afwezigheid heeft Pascale Story als vervanger mw. Irene Gijzen. 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 marktconsultatie.

#### 4.2.3 Mondelinge informatie

Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en suggesties van medewerkers en/of adviseurs van de SVB, gedaan in het kader van deze

marktconsultatie. 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 marktconsultatie is Nederlands. Tevens dienen de Bijlage A in de Nederlandse taal te worden ingediend en ook de eventuele mondelinge toelichting is in het Nederlands.

#### **4.3.2 Karakter marktconsultatie en kostenvergoeding**

De SVB benadrukt dat de marktconsultatie zowel voor de SVB als voor alle deelnemers een vrijblijvend karakter heeft. De SVB gaat met dit marktconsultatietraject 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 marktconsultatie door deelnemer geschiedt geheel op vrijwillige basis. Het al dan niet meedoen aan de marktconsultatie 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 marktconsultatie 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 marktconsultatie kunnen inzien.

De kosten van deelname aan deze marktconsultatie (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 marktconsultatie 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 marktconsultatie, waaronder in ieder geval te begrijpen het marktconsultatie 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 marktconsultatie dienen als vertrouwelijk te worden behandeld en slechts aan medewerk(st)ers te worden verstrekt of getoond die voor deelname aan de marktconsultatie daarvan kennis moeten nemen. Gebruik, reproductie en openbaar maken van

informatie of delen daarvan buiten deze marktconsultatie of aan deze marktconsultatie 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 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 marktconsultatie onvoorwaardelijk akkoord met de voorwaarden zoals opgenomen in dit document, inclusief de bijbehorende bijlagen.