

Samenvatting marktconsultatie
Europese Aanbesteding Print en Mailings (EA2023048)

Geachte heer/mevrouw,

Hartelijk dank voor uw deelname aan de marktconsultatie van de Sociale Verzekeringsbank. Verscheidene leveranciers hebben de vragen beantwoord. Onderstaand vindt u een samenvatting van de ontvangen antwoorden.

Nummer	Vraag	Samenvatting antwoorden
1.	Kunt u uw organisatie kort introduceren?	Leveranciers zijn actief binnen de print en mailings dienstverlening. Leveranciers hebben verschillende kerntaken, waaronder het ontzorgen bij printen, couverteren en versturen van (vertrouwelijke) documenten, zowel per post als digitaal (berichtenbox, mijn overheid). Alle leveranciers hebben verschillende overheidsinstanties/bestuursorganen als opdrachtgever. De bedrijven lopen qua omvang uiteen van 50 FTE tot meer dan 20.000 werknemers.
2.	In het kader van de in hoofdstuk 3 van de 'Uitnodiging Marktconsultatie' beschreven scope, willen wij graag inzicht krijgen in de mogelijkheden van uw organisatie om te voldoen aan de gewenste dienstverlening. Kunt u als organisatie voldoen aan de vereiste dienstverlening binnen de beschreven scope? Bent u voornemens zich in te schrijven en zo ja, hierbij een beroep te doen op onderaannemers of derden?	Alle leveranciers zijn van mening te kunnen voldoen aan de vereiste dienstverlening binnen de beschreven scope. Allen lichten dit onderbouwd toe. Enkele leveranciers verrichten alle werkzaamheden volledig in eigen beheer. Andere leveranciers geven aan, waar nodig, te werken met één of meerdere vaste partner(s). Drie leveranciers hebben absoluut voornemens zich in te schrijven. Een leverancier maakt een voorbehoud.
3.	Welke uitdagingen komt u tegen binnen de print en mailing branche? Hoe ervaart u de voortschrijdende digitalisering?	Alle leveranciers geven een heldere uiteenzetting welke uitdagingen zij ervaren vandaag de dag. Genoemd worden o.a. de afname in fysieke post in combinatie met de digitalisering, de complexiteit van regelgeving, data en cyberveiligheid, duurzaamheid en milieu. Leveranciers geven ook aan hoe de voortschrijdende digitalisering wordt ervaren. Genoemd worden

Samenvatting marktconsultatie
Europese Aanbesteding Print en Mailings (EA2023048)

		technologisch innoveren, blijvend investeren en doorontwikkelen van (nieuwe) oplossingen.
4.	Kunt u iets vertellen over uw organisatie met daarin graag aandacht voor: • Printtechnieken, machinepark en capaciteit; • Welke CCM oplossing omgeving (zoals Quadient Inspire) gebruikt u bij opmaak en documentcompositie? • Welke print -en management omgeving gebruikt u voor de aansturing van uw eigen machinepark; Uw onderscheidende vermogen in de branche.	• Alle leveranciers maken gebruik van een ander machinepark. • Alle leveranciers maken gebruik van Quadient Inspire als CCM oplossing. Er wordt door sommige leveranciers ook melding gemaakt van het feit dat ze documenten die gebouwd en gegenereerd zijn op een Quadient Inspire omgeving van hun klant, dan op hun eigen print- en couverteer omgeving produceren en verzenden en/of digitaal via de Berichtenbox verzenden. • Er zijn leveranciers die aangeven over een geheel eigen printmanagement omgeving te beschikken met een opgave van de specifieke functionaliteiten binnen die omgeving. Ook zijn er leveranciers die een printmanagement omgevingen gebruiken die van een derde partij wordt afgenomen. Verder wordt er door sommige leveranciers melding gemaakt van volledige integratie van hun printmanagement omgeving met hun ERP of productiebegeleidingsplatform. Er zijn meerdere leveranciers die verwijzen naar de mogelijkheden van het kunnen bieden van closed-loop functionaliteit, dit als onderdeel van hun printmanagement omgeving. • Het onderscheidend vermogen dat de verschillende leveranciers in hun beantwoording vermelden, betreft: - o Eigen ontwikkelde workflow- en registratie- en/of besturingstool, met zeer veel functionaliteit en

Samenvatting marktconsultatie
Europese Aanbesteding Print en Mailings (EA2023048)

		meerdere vormen van rapportages. - o Het volledig in kleur kunnen printen en daarbij ook te kunnen werken volgens het White Paper Printing/Factory principe. - o Het kunnen verwerken van printoutput op meerdere locaties, zelfs in het buitenland. - o Het kunnen bieden van multichannel output, waaronder print- en de Berichtenbox waar ze ook intermediair voor zijn. - o Het aan kunnen leveren van productie-informatie over de verwerking t/m het sorteercentrum van PostNL. Dit wordt bereikt door het gebruik van de 2D couverteercode in dit proces. - o De verwijzing door enkele leveranciers naar meerdere soorten certificeringen die ze als organisatie hebben behaald, waaronder enkelvoudig of meervoudig genoemd worden: - ISO 9001 - ISO1400 - ISO22301 - ISO27001 - ISO27701 - ISAE4302 • Door de leveranciers die bepaalde certificeringen bezitten werd ook verwezen naar de hoge standaarden die ze hanteren op het gebied van kwaliteit, milieu-management en informatiebeveiliging.
--	--	--

Samenvatting marktconsultatie
Europese Aanbesteding Print en Mailings (EA2023048)

5.	Heeft de SVB een uitvoerbare en realistische afbakening voor ogen (zie hoofdstuk 3 van 'Uitnodiging marktconsultatie')? Zijn er bepaalde onderdelen waarvoor u adviseert dit anders in te richten?	Alle leveranciers benoemen de beschreven afbakening als uitvoerbaar, haalbaar en realistisch. Een leverancier geeft ter overweging dat de feitelijke splitsing, zoals weergegeven in het model van de SVB, van digitaal en fysiek niet wenselijk is.
6.	In hoeverre heeft u een Information Security Management Systeem ingericht om te borgen dat de dienstverlening blijft voldoen aan de standaarden voor Informatiebeveiliging, kunt u dit aantonen met een certificering (ISO 27001)?	Alle leveranciers hebben aangegeven dat zij een Information Security Management Systeem (ISMS) hebben ingericht om te waarborgen dat hun dienstverlening voldoet aan de geldende standaarden voor informatiebeveiliging. Daarnaast kunnen zij dit aantonen met een ISO 27001 certificering.
7.	In hoeverre kunt u een assuranceverklaring overleggen over de inrichting en werking van Informatiebeveiligingsmaatregelen, denk aan ISAE 3402/3000 type 2 of SOC2 type 2 verklaring?	Alle leveranciers hebben bevestigd dat zij een assuranceverklaring kunnen overleggen met betrekking tot de inrichting en werking van hun informatiebeveiligingsmaatregelen. Dit betreft verklaringen zoals ISAE 3402 type 2 of SOC2 type 2.
8.	Wat is uw eerder opgedane ervaring en advies m.b.t. dergelijke aanbestedingstrajecten (zie hoofdstuk 3 van 'Uitnodiging marktconsultatie')? Hoe zijn dergelijke trajecten uitgevoerd en wat zijn de lessons learned hieruit die u ons wil meegeven?	Alle leveranciers geven aan ervaring te hebben met dergelijke aanbestedingstrajecten. Een aantal lessons learned/tips zijn: - Zorg voor een juiste afstemming van de projectscope; - Leg de taken en verantwoordelijkheden vast in een projectplan; - Biedt de leveranciers voldoende tijd en ruimte om tot een goede inschrijving te komen; - Stel duidelijke en meetbare gunningscriteria vast; - Het houden van interviewrondes kan helpen bij het beoordelen van de geschreven stukken; - Vraag SOC2 uit, dit is onmisbaar. Zorg er ook voor dat de bedrijven echt veilig zijn, dus ga verder dan een ISO-certificering; - Borg een goede prijs-kwaliteitverhouding bij de beoordeling; - Omschrijf de huidige situatie duidelijk en sta open voor

Samenvatting marktconsultatie
Europese Aanbesteding Print en Mailings (EA2023048)

		nieuwe manieren van werken.
9.	Welke aanpak adviseert u de SVB ten aanzien van de implementatie van de huidige werkwijze zoals omschreven? Welke doorlooptijd ervaart u bij dergelijke implementatietrajecten?	Een gefaseerde, gestructureerde aanpak met een gedegen test- en acceptatieproces. Afhankelijk van klantresources en de aanpak van risico's wordt een doorlooptijd genoemd van 2 á 3 maanden voor het implementatietraject.
10.	De SVB denkt eraan om de volgende Kritische Proces Indicatoren (KPI's) te hanteren in een Service Level Agreement (SLA): * Tijdigheid: mailings conform planning realiseren (ter post aanbieden). De norm is 99%. * Juistheid: mailings worden volledig en juist verwerkt. Dit ziet op het proces van; bestandsverwerking, printen, couverteren, ter post aanbieden en terugleveren. De norm is 99,9%. * Tevredenheid samenwerking: enquêteformulier waarbij de SVB medewerker de tevredenheid over de samenwerking met de leverancier kan beoordelen op een schaal van 1 t/m 5). Hierbij is de norm 3. Zijn dit volgens u geschikte KPI'S en zijn dit volgens u gebruikelijke 'normen'? Heeft u nog een voorstel voor (een) aanvullende(n) KPI('S)?	De voorgestelde KPI's worden door partijen als gangbaar/gebruikelijk beschreven. Ook de gestelde normen zijn gangbaar waarbij één partij 'scherper aan de wind durft te zeilen' met tevredenheid en een norm van 4 en Juistheid+Volledigheid de norm van 99,99% voorstelt. Voorbeelden voor aanvullende KPI's die zijn gegeven: Duurzaamheid (bijv. Co2 voetafdruk en reductiedoelstellingen), beschikbaarheid klantportaal, responstijd op support/incidenten en beschikbaarheid koppelvlakken.
11.	De SVB streeft naar een zorgvuldige overgang van het huidige print en mail proces naar de nieuwe situatie, waarbij continuïteit tijdens het print en mailproces centraal staat. Zie paragraaf 3.1 van de uitnodiging. Als SVB zijn wij benieuwd naar hoe u er tegenaan kijkt dat de SVB eerst de huidige situatie wil migreren en in een later stadium de toekomstige situatie migreert van het huidige print	1. Mogelijke uitdagingen bij de migratie Sommige leveranciers geven aan volledig mee te kunnen met het beschreven migratie scenario. Er zijn leveranciers die dit zelfs een logische stap in de ontwikkelingen vinden en dat het ook een realistisch migratie scenario betreft. Het direct ontwerpen van brieftemplates op een Quadient Inspire-omgeving van de klant, dat is nog niet eerder gedaan door de meeste leveranciers. Maar er zijn ook leveranciers die hier al ervaring mee hebben.

Samenvatting marktconsultatie
Europese Aanbesteding Print en Mailings (EA2023048)

	en mail proces naar het nieuwe print en mail proces via COMMA. De SVB wil een gefaseerde en gecontroleerde omzetting van onze mailingen naar COMMA bewerkstelligen en de migratie in nauwe samenwerking en afstemming met de geselecteerde print en mail leverancier doorvoeren. 1) Ziet u op basis van de migratiebeschrijving mogelijke uitdagingen waar we rekening mee moeten houden? 2) In hoeverre bent u in staat om de continuïteit van uw print/mail dienstverlening te blijven waarborgen, conform het beschreven scenario en met een generatie van documenten via COMMA? 3) Zijn er volgens u andere mogelijkheden beschikbaar om gegenereerde brieven te bekijken, te beoordelen en te volgen? 4) Heeft deze wijziging, wat voor een deel uw dienstverlening zal veranderen, invloed op uw interesse in de opdracht? Zo ja, waarom dan? Ter verduidelijking: Wat in principe wijzigt van de huidige naar de 'toekomstige' manier van werken, is dat de SVB: - op haar eigen COMMA-omgeving de documentgeneratie gaat uitvoeren, waardoor het genereren van documenten van onze mailingen voor u als print en mail leverancier zal vervallen; - de brieftemplates van onze mailingen nog steeds	Meerdere leveranciers geven aan dat hun productieomgeving goed kan integreren met COMMA. De meeste leveranciers willen vóór de migratie hierover dan ook zo snel als mogelijk met de SVB in gesprek gaan om dit goed voor te bereiden. Ook is er door een leverancier aangegeven dat hun productieomgeving zelfs naadloos kan integreren met COMMA. De print en mail verwerking loopt dan gelijkwaardig mee met hun bestaande platform dat de print en mail productie van andere klanten verwerkt. 2. Continuïteit na en tijdens de migratie Er zijn door meerdere leveranciers een aantal aandachtspunten van de migratie naar COMMA aangegeven voor de migratie en continuïteit zoals: - Het leveren van productie-informatie aan COMMA, moet goed afgestemd worden. - Het koppelen van de huidige systemen van de leveranciers met COMMA, met aandacht voor data-integratie en synchronisatie. - De aanwezigheid van materie deskundigen in het project. - Het beheer van brieftemplates in COMMA door de leverancier en de workflow-aanpassingen. - Goede documentatie en een compleet overzicht van de functionele en technische eisen, wat essentieel is voor een vlotte implementatie. - Training en het regelen van de toegang voor de ontwerpers van de leverancier op de COMMA-omgeving van de SVB.
--	--	---

Samenvatting marktconsultatie
Europese Aanbesteding Print en Mailings (EA2023048)

	door uw designers laat inbouwen, maar dan rechtstreeks worden ingebouwd in onze COMMA-omgeving middels onze Quadient Designer toepassing; - aanlevering vraagt van uw print/mail verwerkingsgegevens, voor het vullen van de centrale verwerkingsdatabase in COMMA.	- Fallback-procedures en noodoplossingen die mogelijk moeten zijn als de migratie dit vereist. - Een onderling afgestemde overgangsplanning, met fasering en overlappingsperiode tussen het oude en nieuwe proces. - Actieve monitoring en rapportage voor een adequate probleemafhandeling tijdens de migratie. - Beschikbaarheid van de informatie, de middelen en de resources van de SVB. 3. Beoordelen van gegenereerde brieven Er zijn door meerdere leveranciers een aantal opties aangegeven, waarmee de SVB de output voorafgaand aan de printproductie of de verzending de gegenereerde brieven kan inzien ter verificatie. De genoemde oplossingen zijn; - Digitale verificatie van de output in de COMMA-omgeving. - Tijdelijke back-up van de printbestanden. - Foto's van de brief-set insturen naar de SVB via een nader te bepalen afleverkanaal. - Een test mailpack naar het huisadres van een SVB=medewerker sturen. - Externe validatie via closed-loop feedback vanuit de leverancier. 4. Maakt de migratie naar COMMA de opdracht minder interessant voor u? Geen enkele leverancier geeft aan dat ze bij de migratie van de document compositie naar COMMA minder interesse in de
--	--	---

Samenvatting marktconsultatie
Europese Aanbesteding Print en Mailings (EA2023048)

		opdracht zouden hebben. Er zijn leveranciers die dit als een goede en/of logische stap zien en die zelfs een aantal voorbeelden vermelden die het werken via COMMA aan voordelen aan de SVB biedt. Opmerkingen van de leveranciers op deze vraag zijn: - De leverancier kan zich voorstellen dat de SVB ontzorgd wenst te worden op dit gebied. - De leverancier geeft aan dat de impact op de print- en mailverwerking beperkt is. Er is namelijk nog steeds een behoefte aan print- en maildiensten en de leverancier ziet de opdracht als van strategisch belang. - De overstap naar COMMA heeft de belangstelling van deze leverancier juist vergroot. Voor de SVB biedt het aanzienlijke voordelen om de processen te integreren. De voordelen licht deze leverancier graag verder toe in een RFI, RFP of een bezoek aan hun productielocatie. Het wordt door een leverancier zelfs gezien als een natuurlijke evolutie van de services die de leverancier kan leveren, met name in de manier waarop ze zowel digitale als gedrukte communicatie integreren en stroomlijnen. Dat zorgt voor veiligheid, efficiëntie en continuïteit.
12.	Welke ontbrekende informatie heeft u van de SVB nodig in een eventuele aanbesteding om tot een prijsaanbieding te komen? Denk hierbij aan het aantal gebruikers, e.d.	Leveranciers hebben aangegeven graag over de volgende informatie te beschikken om tot een goede prijsaanbieding te komen namelijk: kwantitatieve input, piekmomenten, specificaties van de mailings, kleur- en of zwart-wit printen, envelopformaten, aantal templates, procesdiagram, aanlever frequenties, postmomenten, openingstijden, eigen portocontract of niet, contractuele looptijd, toekomstige ontwikkelingen, voorbeeld gegevensuitvoer van COMMA.

Samenvatting marktconsultatie
Europese Aanbesteding Print en Mailings (EA2023048)

13.	Vanuit haar missie, visie en kerntaken wil de SVB een zo groot mogelijke positieve impact op de samenleving leveren en heeft zich daarom gecommitteerd aan de Sustainable Development Goals (SDG's). In het bijzonder heeft de SVB concrete doelstellingen geformuleerd voor SDG 1 (geen armoede), 10 (ongelijkheid verminderen) en 13 (klimaatactie). Hoe kunt u hier een bijdrage aan leveren? En heeft u ideeën hoe over de SVB dit het beste kan meenemen/uitvragen in de aanbesteding?	Alle leveranciers omschrijven, vaak tot in detail de bijdrage die zij al leveren aan de door de SVB genoemde doelstellingen SDG1, 10 en 13. O.a. de volgende suggesties worden gedaan voor de aanbesteding: - Plan van aanpak laten indienen; - Duurzaamheidsdoelen in het programma van Eisen op te nemen i.p.v. via kwalitatieve uitvraag; - Ambitieniveau 1 – inkopen met impact Rijksoverheid - Opvragen van de CO2-voetafdruk via een gecertificeerde methode, zoals bijv. ClimateCalc; - SO 14001-certificering; - Integreren duurzame energiebronnen; - Investeren in duurzamere productiemethoden; - Inclusieve werkomgeving; - Stageplaatsen bieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt; - inkopen bij sociale ondernemingen; - implementeren van duurzame operationele processen; - energiebesparingsmonitor; - percentage van de jaarlijkse omzet voor Social Return vastleggen.
14.	De SVB is voornemens om de aanbesteding eind 2024 te publiceren. Zijn er in dezelfde periode andere relevante aanbestedingen gepland die van invloed kunnen zijn op uw beschikbaarheid?	Een leverancier geeft aan dat er twee andere aanbestedingen spelen die het wellicht niet toelaten om nu in te schrijven. Het advies is dan ook om medio februari van 2025 te publiceren, mits de planning van de SVB dat toe laat. Andere partijen geven aan dat de tender van de SVB de volledige aandacht krijgt.
15.	Heeft u nog een suggestie voor deze aanbesteding die u wilt meegeven aan de SVB?	De volgende suggesties zijn geleverd: - Voer twee Nvl's in; - Volg de volgende jaarlijkse indexeringen: Voor papier: CBS PPI 2021=100, cat. 171;

Samenvatting marktconsultatie
Europese Aanbesteding Print en Mailings (EA2023048)

		Voor portokosten: volg de verhogingen van PostNL Overig: CPI 2015=100; - Hanteer realistische doorlooptijden; - Borg een goede verhouding tussen de weging prijs-kwaliteit; - Stel SOC2 als eis; - Maak de implementatiekosten voor eenieder gelijk of laat deze buiten beschouwing; - Laat Kwaliteit, Betrouwbaarheid en Data veiligheid zwaar wegen; - Beslis of u een leverancier of partner zoekt.
--	--	---