

Marktverkenningverslag Robotics (RPA)

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.....	3
1.1 Doelen	3
1.2 Verloop marktverkenning	3
1.3 Structuur marktverkenningverslag.....	4
2. Achtergrond marktverkenning.....	5
2.1 ICT-landschap SVB	5
2.2 Huidige situatie	5
2.2.1 Compliancy / Beveiliging	6
2.3 Gewenste situatie	6
3. Vragen en samengevatte antwoorden	8
3.1 Samengevatte antwoorden uit de schriftelijke vragenronde	8
3.2 Aanvullende inzichten uit de mondelinge toelichtingen	13
4. Dankwoord.....	15
Addendum – aanvullende vragen	16

1. Inleiding

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.

De SVB heeft een marktverkenning gehouden om zich te 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).

1.1 Doelen

Deze marktverkenning heeft voor de SVB als doel gehad om zich te 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 wilde de SVB zich graag laten informeren over de toekomst van robotics en waar de markt zich naar toe beweegt (waaronder op het gebied van cloud vs. on-premises). Daarnaast was de SVB geïnteresseerd in wat we van de markt konden leren ten aanzien van de aspecten kwaliteit, schaalbaarheid, flexibiliteit, TCO, implementatie, migratie en best practices in de markt. Meer concreet mondde 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.

1.2 Verloop marktverkenning

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

vragen had. Deze marktverkenning is op 21 april 2023 op TenderNed gepubliceerd. De daarbij behorende documenten zijn openbaar toegankelijk.

Vijftien (15) deelnemers binnen dit vakgebied hebben op basis van het uitnodigingsdocument en de vragenlijst van de SVB schriftelijk hun antwoorden ingediend. Zij zijn daarbij verzocht om de vragen van de SVB, zo goed en volledig mogelijk te beantwoorden vanuit eigen achtergrond, expertise en 'best practices'.

Naar aanleiding van de ontvangen antwoorden heeft de SVB vier (4) deelnemers uitgenodigd om een mondelinge toelichting te geven, waarbij zij aan de hand van een aantal aanvullende vragen van de SVB duidelijkheid hebben verschaft.

De marktverkenning is uitgevoerd in de periode april – juni 2023.

1.3 Structuur marktverkenningsverslag

In lijn met artikel 41 van Richtlijn 2014/24/EU is de uitkomst van de marktverkenning (uitgezonderd de gerechtvaardigd door de deelnemers als bedrijfsvertrouwelijke gekenmerkte informatie) opgenomen in een geanonimiseerd openbaar marktverkenningsverslag.

Dit verslag wordt gepubliceerd op TenderNed en wordt tevens opgenomen in de stukken van de eventuele aanbesteding.

In dit verslag is per vraag een geanonimiseerde samenvatting gemaakt van de hoofdlijnen van de ontvangen antwoorden. De vragen en geanonimiseerde antwoorden zijn opgenomen in hoofdstuk 3.

NB: De samenvatting is een interpretatie van de SVB van hetgeen door marktpartijen aan informatie is gedeeld en niet een letterlijke weergave daarvan. De SVB kan naar eigen inzicht de conclusies uit dit verslag verwerken in haar aanbestedingsstrategie en voorgenomen aanbesteding. Het is voorsnog geen gegeven dát of wát of wanneer er daadwerkelijk zal worden aanbesteed n.a.v. de uitgevoerde marktverkenning.

De samenvatting in dit document is na afloop van de marktverkenning aangeboden aan de deelnemers aan deze marktverkenning. Daarbij hebben zij geen onjuistheden aan de SVB kenbaar gemaakt binnen de daarvoor gestelde termijn.

2. Achtergrond marktverkenning

Dit hoofdstuk geeft de achtergrond, de huidige- en de gewenste situatie van de voorgenomen aanbesteding weer, waarvoor deze marktverkenning is uitgevoerd.

2.1 ICT-landschap SVB

Het SVB ICT-landschap voor de werkplek, welke relevant is voor dit vraagstuk, 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.

2.2 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 herzieningen;
- versturen brieven voor jaarlijkse heronderzoeken, onderzoek briefadres etc.;
- in- en uitstroom medewerkers;
- opvragen betaalbewijzen;
- uitdraaien rapportages;
- bankboeken proces.

2.2.1 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 ververst zelf de wachtwoorden zonder dat medewerkers van de SVB daarbij kunnen. Medewerkers van de SVB kunnen niet bij de gegenereerde wachtwoorden.

2.3 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.

3. Vragen en samengevatte antwoorden

In paragraaf 3.1 zijn per vraag de belangrijkste, door de SVB getrokken, conclusies opgenomen. De vragen zijn - net als in het vragenformulier - per categorie ingedeeld. Aanvullende inzichten uit de mondelinge toelichtingen zijn in paragraaf 3.2 opgenomen.

3.1 Samengevatte antwoorden uit de schriftelijke vragenronde

Introductie

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
1	Kunt u uw organisatie introduceren? Hierbij kunt u denken aan een opgave van uw (kern)activiteiten, de personeelsopbouw / omvang van uw organisatie, ervaring met (semi-)overheidsinstanties, binding met Nederlandse markt (vestigingskantoren, helpdesk, gebruikersinterface en technische documentatie).	Leveranciers variëren van MKB'ers tot aan multinationals. Leveranciers bieden de volgende gevraagde diensten: - Robotic Process Automation (RPA) - o Beheer - o Support - o Training - o Development - Optical Character Recognition (OCR) - Machine Learning (ML) - Intelligent Document Processing (IDP) Leveranciers bieden ook diensten aan op gebieden die niet in de uitvraag stonden, zoals: - Workflows - Process Mining - Business Intelligence (BI) platform - Big Data - Opzetten Center of Excellence (CoE) - Artificial Intelligence (AI) - Internet of Things (IoT) - Werkplek beheer - Systeembeheer - Programmamanagement - Projectmanagement
2	Kunt u de activiteiten van uw organisatie in relatie tot de gewenste behoefte van deze marktverkenning (zie hoofdstuk 3 van 'Uitnodiging marktverkenning') uiteenzetten? Zou u daarbij een beroep doen op onderaannemers of derden?	De leveranciers geven over het algemeen aan dat de gewenste behoefte onderdeel is van hun propositie, dan wel in de vorm van RPA of anders onderdeel van 'Intelligent Process Automation' of 'Business Automation'. Het grootste gedeelte van de leveranciers geeft aan de gevraagde diensten zonder onderaannemers uit te kunnen voeren, uitzonderingen waren meer gericht op overige oplossingen of meer vanuit de hoek van een softwareleverancier i.p.v. een dienstenleverancier.

3	Wat maakt uw oplossing onderscheidend ten opzichte van vergelijkbare oplossingen in de markt? Maakt u gebruik van eigen software of bent u een tussenpersoon, en wat is dan uw relatie met de softwarefabrikant?	De leveranciers geven over het algemeen aan gebruik te maken van de marktleiders, daar zijnde: UiPath, Blueprism, Automation Anywhere en/of Power Automate. Enkele uitzonderingen maken gebruik van eigen software of hebben een lange relatie met een door hun verkozen oplossing. De leveranciers die gebruik maken van de marktleiders geven aan goede relaties te hebben met de softwareleveranciers in de vorm van partnerships van verschillende gradaties (Silver, Gold, Diamond etc.)
4	Welke trends of toekomstige ontwikkelingen hebben invloed op de markt van o.a. RPA, ML, AI, IDP?	De leveranciers zien de volgende ontwikkelingen als uitbreiding/toevoeging op RPA: - Natural Language Processing (NLP) - AI Documentherkenning - Machine Learning (ML) & Artificial intelligence (AI) - Large Language Models (LLM), zoals ChatGPT - Collaborative RPA (Human in the Loop) - Cloud gebaseerde RPA - Citizen Development - Generative AI - Self-healing Robots - Process Mining - Task Mining

Scope

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
5	Heeft de SVB een uitvoerbare en realistische afbakening voor ogen (zie hoofdstuk 3 van 'Uitnodiging marktverkenning')? Zijn er bepaalde onderdelen waarvoor u adviseert dit anders in te richten?	De leveranciers geven over het algemeen aan dat het een realistisch beeld is, met onderstaande punten als mogelijke aandachtspunten en/of toevoegingen: - Kies een passend implementatiemodel (centraal CoE, decentraal, hybride); - Geef potentiële processen de juiste prioriteit; - Maak de uitvraag zo concreet mogelijk, hoe meer details worden gegeven hoe beter de leveranciers een bieding kunnen maken; - Denk na over Process Mining in combinatie met RPA; - Geef duidelijk aan wat er precies van de leveranciers verwacht wordt.
6	Welke toepassingsmogelijkheden zijn er qua OCR, ML, IDP, Human in the loop bij de door u aangeboden oplossing?	Het merendeel van de leveranciers maakt gebruik van de marktleiders en daarbinnen zijn de genoemde technieken zeer goed te koppelen. Differentiatie in de beantwoording vanuit de leveranciers zitten in de details van de uitwerking, niet zozeer over de mogelijkheden zelf.
7	In hoeverre biedt de door u aangeboden oplossing de mogelijkheid voor zowel 'Unattended' als 'Attended' oplossingen?	Alle leveranciers geven aan beide opties te ondersteunen, wel worden er verschillen aangegeven per softwareleveranciers, UiPath biedt wat dat betreft meer oplossingen dan bijvoorbeeld Blueprism.

Werkwijze

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
8	Wat is uw eerder opgedane ervaring en advies m.b.t. dergelijke trajecten (zie hoofdstuk 3 van 'Uitnodiging marktverkenning')? Hoe zijn dergelijke trajecten uitgevoerd en wat zijn de lessons learned hieruit?	Over het algemeen hebben de leveranciers meerdere jaren ervaring met dergelijke trajecten, van enkele jaren tot meer dan 15 jaar. Langdurige relaties tussen leverancier en opdrachtgever worden als belangrijk benoemd om de meeste waarde uit het traject te halen. Adviezen: - Begin niet te groot, lever snel resultaten en breidt deze uit; - Implementeer robots goed in de organisatie, maak ze bekend en zorg dat ze goed worden geaccepteerd binnen de organisatie; - Haak de benodigde afdelingen/rollen op tijd aan, dan de denken aan IT, Security, Compliance; - Bekijk eerst het probleem voor je een oplossing bedenkt, zoek een oplossing bij het probleem i.p.v. een probleem bij de oplossing.
9	Wat is uw eerder opgedane ervaring en advies m.b.t. migraties van on-premises naar cloud implementatie van RPA oplossingen en wat zijn de lessons learned hieruit?	Op het vlak van migraties van RPA omgevingen van on-premise naar cloud zijn er grote verschillen qua ervaring. De leveranciers geven over het algemeen aan dat Cloud steeds vaker de betere keuze is. Klanten die de afgelopen jaren op on-premise zijn begonnen zijn soms nog niet toe aan een migratie. Nieuwe klanten zien ze vooral voor cloud oplossingen kiezen.
10	Wat is uw eerder opgedane ervaring en advies m.b.t. migraties naar een andere leverancier van RPA software en wat zijn de lessons learned hieruit? (Bijvoorbeeld van software systeem A naar systeem B)	Onder de leveranciers is er een verschillend niveau van ervaring op het gebied van migraties tussen RPA oplossingen. Wat wel geadviseerd wordt bij een eventuele overstap is het volgende: - Migreer stapsgewijs, robot per robot en afdeling per afdeling. Voorkom een Big-Bang overgang; - Beoordeel processen op complexiteit en plan daar migratie op, eerst simpele en daarna complexere; - Begin meteen met toepassing van best practices.

Implementatie

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
11	Welke aanpak adviseert u de SVB ten aanzien van de implementatie van de oplossing zoals omschreven? Welke doorlooptijd ervaart u bij dergelijke implementatietrajecten? Welke verwachtingen zijn er over de bemensing bij SVB en beschikbaarheid in uren?	Om nog beter advies te geven wordt aangegeven dat er meer informatie nodig is om een inhoudelijke aanpak te adviseren, in brede zin worden de volgende onderdelen genoemd: - Zorg ervoor dat Robotics breed wordt ondersteund, organisatie breed word toegepast en geaccepteerd wordt; - Breng processen goed in kaart en leg deze vast in ontwerpdocumenten.

		- Hanteer best practices en lessons learned vanuit de leverancier en markt.
12	Adviseert u in deze een cloud oplossing of on-premises? En waarom? Wat zijn de voor- en nadelen hiervan? En in het geval van een cloud-oplossing, maakt u gebruik van een private of een public cloud?	Vanuit de leveranciers wordt met name cloud geadviseerd, hierbij is van belang rekening te houden met wetten en regelgeving die mogelijk (beperkende) gevolgen kunnen hebben voor de implementatie in de cloud. Ook vanuit de markt wordt meer en meer een 'cloud first' strategie gehanteerd waardoor productontwikkelingen altijd eerst beschikbaar wordt gesteld aan de cloud-klanten en (mogelijk) later aan de on-premise-klanten.
13	In hoeverre is het mogelijk binnen de door u geadviseerde oplossing om de OCR en ML functionaliteiten ook beschikbaar te maken voor de rest van de SVB organisatie (bijvoorbeeld via API/webservices)?	Vanuit de leveranciers wordt over het algemeen aangegeven dat dit zeer goed mogelijk is voor de geadviseerde oplossingen.

Geschiktheidseisen

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
14	Over welk(e) certifica(a)t(en) beschikt u met betrekking tot uw processen? Dit om te kunnen nagaan welke certificeringsvereisten gangbaar zijn in uw branche. Denk hierbij o.a. aan een SOC2 verklaring, ISO27001, ISO9001 (of gelijkwaardig). En welke dekking heeft u voor uw bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering?	Over het algemeen hebben de leveranciers (enkele van) de volgende certificaten & verzekeringen: Certificaten: - ISO 27001 - ISO 9001 En hanteren zij de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Verzekeringen: - Beroepsaansprakelijkheidsverzekering - Aansprakelijkheidsverzekering - Cybersecurity verzekering <i>In het kader van vertrouwelijke (bedrijfs-)informatie zijn geen bedragen genoemd.</i>

Kosten en prijsmodel

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
15	Kunt u een niet bindende indicatieve bandbreedte aangeven voor het budget dat de SVB zou moeten reserveren voor de volgende aspecten? • Oplossing; • Implementatie;	De leveranciers hebben hier nagenoeg allemaal aangegeven te weinig informatie te hebben om een passende niet bindende indicatieve bandbreedte te geven.

	• Uitvoering van de werkzaamheden (begeleiding); • Support (begeleiding na succesvolle implementatie voor de resterende duur van het contract).	
16	Welke soorten vaste kosten (per maand) en welke variabele kosten zullen er voor de oplossing in rekening worden gebracht? Met andere woorden, wat is een gangbaar afrekenmodel voor deze oplossing uitgaande van de scope zoals deze beschreven is in de uitnodiging van de marktverkenning? Hoe gaat u om met schaalbaarheid/ flexibiliteit (op- en afschalen) van licenties? Voegt u eventueel een prijsmodel toe zoals u dit voor deze oplossing hanteert.	De leveranciers geven hiervan aan dat de volgende componenten in een bepaalde vorm terug zullen komen in de maandelijkse kosten (ook hierbij is vanuit de leveranciers aangegeven dat er te weinig informatie is voor een goede indicatie): - Licentiekosten robots - Kosten per te verwerken document/pagina door OCR/ML/IDP - Consultancy kosten afhankelijk van uiteindelijke vraag. - Support/beheerkosten - Migratie - Implementatie
17	Welke informatie heeft u van de SVB nodig in een eventuele aanbesteding om tot een (offertestelling) 'financiële' inschrijving te komen? Denk hierbij aan het aantal gebruikers, systemen, e.d.	De leveranciers geven over het algemeen aan ook hierbij meer informatie nodig te hebben: - Omvang processen - Complexiteit van processen - Aantal gerobotiseerde processen - Aantal documenten die verwerkt moeten worden - Aantal gebruikers (developers) - Aantal robots - Prioriteit tussen RPA, OCR/ML/IDP of Human in the Loop - Verwachting rondom SLA - Verwachte niveau van opleiding en training

Duurzaamheid

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
18	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). Meer in het bijzonder heeft de SVB zich een aantal concrete doelstellingen geformuleerd in relatie met SDG 1 (geen armoede), 10 (ongelijkheid verminderen) en 13 (klimaatactie). Hoe	Hierbij waren grote verschillen tussen de leveranciers. Vanuit sommige werd aangegeven dat dit niet van toepassing is op dit onderwerp, terwijl andere voorbeelden geven als: - Voortgang op doelen zoals: SDG 1, 10, 13 - Op korte termijn CO2 neutraal willen zijn (voor gehele bedrijf of anders enkele afdelingen). Bijv. via CO2 prestatieladder. - Sponsoring van goede doelen etc.

	kunt u hier een bijdrage aan leveren? En heeft u ideeën hoe over de SVB dit het beste kan meenemen/uitvragen in een eventuele Europese aanbesteding?	Suggesties zijn gedaan om via een aanbesteding uit te vragen hoe bedrijven omgaan met/een bijdrage leveren aan milieu, diversiteit en inclusie en social return.
--	---	--

Overig

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
19	Welke vraag die niet is gesteld wilt u alsnog graag beantwoorden?	Enkele voorbeelden van niet-gestelde vragen vanuit de leveranciers: - Welke opleidingen worden nu aan medewerkers van de SVB geboden? - Wat is de visie van SVB op multidisciplinaire teams en overlegstructuur, welke rollen horen hierbij? - Wat ziet u als leverancier als belangrijke randvoorwaarden voor succesvol creëren, implementeren en onderhouden van een RPA oplossing? Deze informatie wordt door de SVB aangenomen als onderwerpen om op een nader te bepalen manier vorm aan te geven in een mogelijke aanbesteding

3.2 Aanvullende inzichten uit de mondelinge toelichtingen

Na de schriftelijke vragenronde hebben met vier deelnemers mondelinge toelichtingen plaatsgevonden. Tijdens deze gesprekken werd een agenda aangehouden met een aantal onderwerpen en bijhorende vragen. De inzichten uit de gesprekken zijn hieronder omschreven aan de hand van deze agendapunten:

Partnership

Nr.	Vragen	Belangrijkste inzichten
1	Welke derde partijen spelen een rol bij de levering van uw product/ dienst aan de eindklant (SVB in dit geval)?	De deelnemers gaven allemaal aan gebruik te maken van derde partijen voor de levering van het product óf de dienst. Enkele partijen richtte zich op de dienstverlening waar een andere op het product gericht was. Geen van de deelnemers heeft aangegeven een derde partij nodig te hebben.
2	Hoe kwalificeert u de relatie tussen u en derden; bent u bijvoorbeeld distributeur van het aangeboden product/ te leveren dienst? Heeft u daarin een bepaalde graad, bijvoorbeeld 'Gold'? In hoeverre heeft u een 'bewezen' relatie?	Alle deelnemers hebben aangegeven een 'goede' samenwerking te hebben met de partijen waar zij mee samenwerken. Dit kan een softwareleverancier zijn of juist een partner die de diensten levert. De behaalde 'graad' varieert tussen 'zilver' tot 'preferred partner'. Over het algemeen genomen werken de deelnemers meer dan 2 jaar met de gekozen partner(s).
3	Hoeveel eindklanten heeft u bediend met gebruik van elk van deze relaties; en hoe	Hierop werd wisselend gereageerd, mede omdat er uiteenlopende deelnemers zijn uitgenodigd voor de

	lang bestaat die relatie tussen u en elk van de derden?	mondelijke toelichtingen. Dit varieert van tientallen tot enkele honderden klanten die gebruik maken van software waar RPA een onderdeel van is. Waarbij goed is om te benoemen dat er een grote diversiteit aan omvang per klant is.
4	Is één van de derde partijen in staat om uw verantwoordelijkheid in praktische en juridische zin over te nemen ingeval u bijvoorbeeld in een faillissement geraakt? Of kunt u die verantwoordelijkheid bij een andere partij beleggen?	Hier werd zeer verschillend op gereageerd en i.v.m. de vertrouwelijke aard van de antwoorden niet in detail gedeeld. Over het algemeen genomen is wel de strekking dat de licentie voor eventuele software wordt aangeschaft door de SVB, waardoor de SVB eigenaar is van de oplossing. De robots kunnen daarom blijven werken mócht de uiteindelijk gekozen leverancier niet langer in staat zijn de diensten te leveren.

Use cases

Nr.	Vragen	Belangrijkste inzichten
1	Hoe lang voert u al soortgelijke trajecten uit? Kunt u hier meer over laten zien?	Over het algemeen is door de deelnemers aangegeven meerdere jaren ervaring te hebben met soortgelijke trajecten, gemiddeld tussen de 2 en 7 jaar.
2	Heeft u voorbeelden van uitdagende use cases (liefst binnen de overheid) met lessons-learned daaruit?	Er zijn enkele use cases gedeeld of uitgelegd, i.v.m. de vertrouwelijke aard van de antwoorden worden deze niet in detail gedeeld. Lessons-learned zijn besproken en voor een samenvatting hiervan verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 8 in paragraaf 3.1.

Migratie / Cloud vs. on premises

Nr.	Vragen	Belangrijkste inzichten
1	Adviseert u een overstap naar andere software dan het huidige softwarepakket? Waarom wel/niet? Heeft u ervaring met dit soort migraties? Zo ja, hebben jullie hier voorbeelden van? En met welk softwarepakket zou u dit aanbieden?	De deelnemers hebben hier zeer verschillend op gereageerd. De rode draad in de reacties is wel dat het in alle gevallen goed beoordeeld moet worden of er een overstap gewenst is en dat het een belangrijke beslissing is waar goed onderzoek aan vooraf gaat.
2	Kunt u door middel van voorbeelden uw advies voor cloud vs. on-premises verduidelijken?	De deelnemers hebben hier over het algemeen geadviseerd om richting Cloud te gaan. De voorbeelden die zijn gegeven, worden i.v.m. de vertrouwelijke aard van de antwoorden niet gedeeld.

Overige vragen

Nr.	Vragen	Belangrijkste inzichten
1	Hoe ziet u de combinatie van een RPA pakket met een Workflow pakket (zoals Camunda)? Heeft u daar voorbeelden van?	Over het algemeen wordt aangegeven dat de combinatie van RPA met andere oplossingen, zoals Workflow-pakketten, een zeer sterke combinatie is. Door alleen al workflows met robots te combineren wordt een hogere efficiëntie behaald en worden processen gestroomlijnd.
2	Hypothetisch gezien; wat zou uw aanpak zijn indien u de mogelijke aanbesteding gegund krijgt?	Niet alle gesprekken zijn toegekomen aan deze vraag. De strekking was wel als volgt: Bekijk eerst goed de situatie, niet zomaar dingen ombouwen /herbouwen /migreren, maar eerst een goed kijken naar wat de juiste oplossing is en of het wel omgebouwd dient te worden.

4. Dankwoord

Dit verslag geeft op hoofdlijnen welke informatie de SVB vanuit de markt heeft terug gekregen en wat er is besproken in de mondelinge toelichtingen. We willen alle betrokkenen nogmaals hartelijk danken voor alle input. Vanuit de SVB hebben we de ontvangen informatie en de gesprekken zeer gewaardeerd en we zullen dit meenemen in het vervolg van dit traject.

Addendum – aanvullende vragen

Op 10 november 2023 heeft de SVB nog twee (2) aanvullende vragen gesteld aan de vijftien (15) marktpartijen die eerder hebben deelgenomen aan de marktverkenning die in april – juni 2023 heeft plaatsgevonden. Hiervan hebben elf (11) marktpartijen een schriftelijk antwoord gegeven op de twee aanvullende vragen van de SVB. Op basis van de ontvangen schriftelijke antwoorden zijn in onderstaand overzicht per vraag de belangrijkste, door de SVB getrokken, conclusies opgenomen.

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
1	De SVB beoogt een overeenkomst aan te gaan met voor de duur van 6 jaar met optie tot verlenging van tweemaal de periode van 2 jaar. Oftewel, een looptijd van maximaal 10 jaar. Gezien de langere looptijd en de waarde is de SVB voornemens om met de inschrijver die als nummer twee eindigt een wachtkamerovereenkomst aan te gaan voor een periode van 12 maanden. De inschrijving dient gedurende de looptijd van de wachtkamerovereenkomst gestand te blijven doen. Indirect komt dit neer op ca. 15 maanden. Nadat u uw inschrijving indient vindt eerst nog de beoordeling, gunning etc. plaats, alvorens de wachtkamerovereenkomst kan worden afgesloten. Vindt u dit een acceptabele termijn? Zo niet, dan ontvangen wij graag een toelichting hierop en een suggestie.	Over het algemeen wordt het als een acceptabele termijn gezien, waarbij het mogelijk moet zijn om de tarieven te indexeren.
2	Hanteert u specifieke gebruikersvoorwaarden en/of een EULA overeenkomst die prevaleren boven de SVB inkoopvoorwaarden? Zo ja, kunt u die dan alvast meesturen?	De gebruikersvoorwaarden en/of een EULA zijn van toepassing en prevaleert bij het merendeel boven de SVB inkoopvoorwaarden.