

Nota van Inlichtingen

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
1	Selectieleidraad	4	25	Opdrachtnemer is onderdeel van een internationaal verzekeringsprogramma welke inzicht in de polis niet toestaat. Wel kunnen wij een verzekeringscertificaat overleggen, waaruit eveneens de dekking blijkt. Kunt u bevestigen dat met overlegging van een dergelijk certificaat voldaan wordt aan de verplichting zoals opgenomen in Geschiktheidseis B?	Ja dat mag, mits niet ouder dan 6 maanden.
2	Selectieleidraad	4	25	Bij de geschiktheiseisen geeft u aan dat inschrijver moet beschikken over een Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister. Staat SVB ervoor open dat hoofdaannemer, werkt met onderaannemers in het buitenland?	Ja, dat mag. Alle onderaannemers dienen wel separaat een UEA te ondertekenen.
3	Selectieleidraad			Staat SVB open voor communicatie in een andere taal dan de Nederlandse en zo ja, welke talen?	Alle communicatie vindt in principe plaats in de Nederlandse taal, uitgezonderd systeem- en beheerdocumentatie, API-documentatie en eventuele gebruikersvoorwaarden van de Oplossing, die ook in de Engelse taal mogen worden aangeboden. Voor alle andere communicatievormen/documentatie geldt dat deze slechts bij vooraf akkoord van de SVB ook in de Engelse taal mogen plaatsvinden.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
4	Selectieleidraad			Staat SVB ervoor open als een deel van de activiteiten in een ander land dan Nederland worden uitgevoerd? Zo ja welke landen zijn dat?	Werkzaamheden mogen worden verplaatst naar andere landen mits de SVB data binnen de EER blijft en de toegang tot deze data alleen vanuit de EER toegankelijk is.
5	Bijlage D Verslag Marktverkenning	2.3	7	In bijlage D wordt aangegeven dat er in de gewenste situatie naast unattended robots ook attended robots ingezet worden. In het bestek staat echter het gebruik van attended robots niet benoemd in de gewenste situatie. Zou de gewenste situatie met betrekking tot het gebruik van attended en unattended bots nader toegelicht kunnen worden?	Dit komt terug in de Gunningsfase.
6	Selectieleidraad	1.4	9	<i>"Tevens heeft de SVB in juni 2023 het Manifest Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) ondertekend. Hiermee wil de SVB via inkoop eerdergenoemde maatschappelijke effecten bereiken door samen te werken met partijen die dit ook belangrijk achten."</i> - Op welke manier wordt dit beoordeeld? Op welke wijze dient gegadigde hierin de selectiefase op te antwoorden?	Dit wordt niet beoordeeld in de Selectiefase en hierover hoeft Gegadigde dus niet te antwoorden. In de Gunningsfase wordt er mogelijk een subgunningscriterium (kwaliteit) over duurzaamheid meegenomen.
7	Bijlage C. Invulformulier referenties	SC 2.2	10	In bijlage C wordt er specifiek ingegaan op IPD voor Nederlandstalige documenten. In onze beleving heeft de taal geen impact op complexiteit van een IDP oplossing. Kunt u nader toelichten wat de aanleiding is van specifieke eis?	Nederlands is de meest voorkomende taal van brieven die door de SVB worden verwerkt.
8	Selectieleidraad	2.2	11	In het bestek wordt niet ingegaan op de bronarchitectuur. Kan hier meer toelichting over gegeven worden over de huidige situatie en mogelijke wensen naar de toekomst toe?	Dit komt terug in de Gunningsfase.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
9	Selectieleidraad	2.3	13	In het bestek wordt aangegeven dat er in de gewenste situatie een volledige SaaS oplossing draait. Kan hierbij worden aangenomen dat de SVB zelf geen VDI clients wil hosten in de gewenste situatie?	Dit is inderdaad het streefbeeld, maar dit wordt pas actueel in de exploitatiefase.
10	Selectieleidraad	2.3	13	Kunt u meer duiding geven over het verwachte tijdspad van de huidige naar gewenste situatie en in welke mate SVB ontzorgd wenst te worden hierin door gekozen partij?	Dit komt terug in de Gunningsfase.
11	Selectieleidraad	2.9	18	<i>Het gestelde in deze herzieningsclausule betekent dat Gegadigde zich moet realiseren dat de SVB een Opdrachtnemer zoekt die in staat is in haar dienstverlening mee te bewegen met de behoeften van de SVB en proactief de SVB kan adviseren over ontwikkelingen ten aanzien van RPA en IDP. De SVB verwacht dus flexibiliteit en pro-activiteit van de Opdrachtnemer met betrekking tot de Opdracht, de techniek en de uitvoering.</i> - Op welke wijze dient gegadigde hier in de selectiefase op te antwoorden?	Het is aan Gegadigde in welke mate u dit terug laat komen in de aan te leveren referenties.
12	Selectieleidraad	3.2	19	Voor de verwerking van persoonsgegevens is de verwerkersovereenkomst van de SVB van toepassing. Zouden wij hier een kopie van mogen ontvangen?	Dit komt terug in de Gunningsfase.
13	Selectieleidraad	5.5	32	Een Gegadigde die niet aan de geschiktheidseisen voldoet, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. - Hier wordt vermeld dat een gegadigde uitgesloten kan worden, maar dat uitsluitel niet per definitie het geval is. Op basis waarvan wordt dit beoordeeld?	Op basis van de Aanbestedingswet 2012 en de daarmee samenhangende beginselen kan de SVB als aanbestedende dienst op grond van deze beginselen tot een beslissing ten aanzien van de uitsluiting komen.
14	Selectieleidraad			Hoe wordt de financiële draagkracht van de gegadigde beoordeeld?	Zie paragraaf 5.5.1. van de Selectieleidraad.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
15	Algemeen			Staat de SVB open voor het tekenen van een NDA gezien de gedetailleerde informatie die gedeeld dient te worden bij het toelichten van de referentie cases?	Dit lijkt de SVB niet nodig, gezien de aanbestedende dienst conform de Aanbestedingswet 2012 al een geheimhoudingsplicht heeft ten aanzien van vertrouwelijke informatie.
16	Selectieleidraad	2.2	11	Is aan te geven in hoeverre de beschikbare 15 runtimes daadwerkelijk worden gebruikt voor de 40 in productie zijnde processen?	Er zijn geen concrete cijfers, maar op piekmomenten zijn de 15 runtimes volledig in gebruik. Deze piekmomenten zijn 2x per maand. Op de reguliere werkdagen draait de SVB in de ochtend tot de middag met 10-12 runtimes continue. In de avond/ nacht zijn dat er gemiddeld 3.
17	Selectieleidraad	2.2	12	Wordt in het huidige OTAP voortbrengingsproces een CI/CD pipeline gebruikt voor het in productie brengen en wijzigen van de robots? Is het de ambitie om dit in de nieuwe situatie in te zetten?	Er wordt momenteel geen gebruik gemaakt van een CI/CD pipeline voor het robot voortbrengingsproces. De ambitie om dit in de nieuwe situatie in te zetten is er.
18	Selectieleidraad	2.3	13	De SvB heeft de wens uiteindelijk een overstap te maken naar een volledige SaaS Oplossing. Is overwogen om met dat perspectief al wel in de tussentijd een hybride situatie op te bouwen, waarbij binnen dezelfde oplossing Cloud Robots naast de on-premise situatie worden ingezet voor die processen waarbij de applicaties dat toelaten?	Een hybride oplossing voor de robotwerkplekken is overwogen, maar er is voor gekozen om in eerste instantie een zo eenvoudig mogelijke architectuur toe te passen (alleen on-premise). Hierover komt meer duidelijkheid in de Gunningsfase.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
19	Selectieleidraad	2.5.1	Ro	In de omschrijving van het ICT-landschap (in Bijlage D, 2.1) wordt beschreven dat werkplekapplicaties deels wordt ontsloten via een RDP client of RDS browser. Toepassing van RPA op dergelijke applicaties is technisch anders van aard. Zijn deze applicaties in scope voor de migratie dan wel nieuwe te robotiseren processen? Zo ja, is aan te geven wat ongeveer de verhouding is tussen de verschillende ontsluitingspatronen?	Bijlage D, paragraaf 2.1, geldt voor het gehele SVB landschap, maar is niet specifiek voor RPA. Voor RPA geldt dat de webapps via de browser op een VDI worden benaderd, zonder gebruik van RDS. In de Gunningsfase wordt een Project Start Architectuur (of de relevante aspecten van de PSA) voor verduidelijking meegestuurd.
20	Selectieleidraad	2.5.1	14	Wordt er op dit moment gebruik gemaakt van dashboarding / visualisatie managementinformatie rondom RPA binnen de SvB? Is dashboarding in scope voor de migratie dan wel nieuwe situatie? Zo ja, is er al bepaald of dit vanuit de Oplossing zelf of met externe tools zal worden gerealiseerd?	Ja, het wordt via dashboard in Excel weergegeven. Het idee is om dit in de nieuwe situatie met externe tools te realiseren, al staat de SVB ook open voor een mogelijkheid vanuit de Oplossing zelf.
21	Selectieleidraad	2.2	12	Uit welke partijen bestaat het SVB robotics team vandaag? Wat is de samenstelling van het team?	Het robotics team bestaat uit 8 interne robotics developers (die verantwoordelijk zijn voor ontwikkeling en beheer van de robotprocessen), een product owner en een scrum master.
22	Selectieleidraad	2.2	12	Met hoeveel en welke externe partijen werkt het SVB robotics team samen?	Op dit moment is er 1 extern ingehuurde consultant actief.
23	Selectieleidraad	5.6.2	40	Hoe worden IDP modellen die niet gebaseerd zijn op de Nederlandse taal geëvalueerd?	Wij begrijpen uw vraag niet. Het grootste gedeelte van de documenten die de SVB ontvangt is Nederlands. Modellen die op andere talen dan Nederlands zijn gebaseerd, zijn daarmee minder belangrijk.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
24	Selectieleidraad	5.6.2	40	Moet de IDP in het Nederlands in relatie staan met de RPA?	De aansturing van de IDP functionaliteit zal in eerste instantie door de robot worden gedaan. De IDP functionaliteit dient via API's aanspreekbaar te zijn en, wanneer de SVB dit wil, ook vanuit andere oplossingen kunnen worden benaderd.
25	Selectieleidraad	5.5.3	34	Moet de migratie van RPA en IDP hebben plaatsgevonden voor dezelfde referentie?	De SVB wenst één referentie per kerncompetentie te ontvangen.
26	Selectieleidraad	5.5.3	34	Moet de migratie van RPA van on-premise naar SaaS hebben plaatsgevonden?	De migratie hoeft niet per se van on-premise naar SaaS te hebben plaatsgevonden. De referentieopdracht dient wel succesvol te zijn afgerond.
27	Selectieleidraad	5.5.3	34	Moet de migratie van IDP van on-premise naar SaaS hebben plaatsgevonden?	Zie het antwoord op vraag 26.
28	Selectieleidraad	5.5.3	34	Is de migratie van IDP een scorings of selectiecriterium?	De paragraaf waar u naar verwijst (5.5.3) ziet op de referenties en maakt onderdeel uit van de geschiktheidseisen.
29	Selectieleidraad	2.7	16	Welke is de verdeling van de schatting van de totale opdrachtwaarde (€ 4.500.000) over de scope? Meer specifiek met betrekking tot licentie/consultancy/training/ontwikkeling/migratie ?	De inschatting van de SVB is dat de gemiddelde jaarlijkse kosten ca. € 425.000 ex. btw bedragen en de eenmalige kosten ca. € 250.000 ex. btw.
30	Selectieleidraad	5.5.5	37	Geldt de ISO 27017/27018 eis voor de onderliggende RPA-software leverancier of ook voor de implementatie partij?	Voor de hostende partij.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
31	Selectieleidraad	2.2	12	Wordt er op dit moment door de SVB al gebruik gemaakt van een OCR functionaliteit en zo ja welke is dit? Is hiervan een specifieke use case beschikbaar?	Ja, echter de inzet van deze OCR functionaliteit is niet ingericht op IDP.
32	Selectieleidraad	2.7	16	Aanbesteder geeft aan dat de opdrachtwaarde wordt geraamd op 4.5 miljoen , voor de gehele looptijd van de overeenkomst incl. optiejaren. In paragraaf 2.9 wordt een herzieningsclausule genoemd. Mag inschrijver ervan uitgaan dat de werkzaamheden onder de herzieningsclausule buiten de geraamde opdrachtwaarde vallen?	De waarde van de herzieningsclausules zijn momenteel niet goed in te schatten, maar dit wordt in de Gunningsfase mogelijk duidelijker.
33	Selectieleidraad	4.1.	25	Selectiecriteria SC.1. vereist een toelichtingstekst/beschrijving, mag inschrijver ervan uitgaan dat zoals gewoonlijk de afbeeldingen opgenomen in de beschrijving niet meetellen met het maximaal aantal pagina's van 6 A4, font Calibri pt 11 zoals aangegeven in de selectieleidraad?	De uitwerking voor SC1.1 bestaat in totaal maximaal 6 pagina's A4 (enkelzijdig), exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave en inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken etc. De indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Gegadigde. Voor de uitwerking dient font Calibri, lettergrootte 11 punten te worden gehanteerd. Wanneer Gegadigde meer dan het gestelde maximum aantal pagina's indient voor de uitwerking van SC1.1, dan worden alleen de eerste 6 pagina's beoordeeld.
34	Selectieleidraad	5.6.1.	39	Het is inschrijver niet duidelijk hoe de SVB de puntenverdeling zal hanteren. Graag ontvangt inschrijver een extra toelichting wanneer er volgens SVB sprake is voldoende ervaring, ruime ervaring en zeer ruime ervaring?	Zie het beoordelingskader in paragraaf 5.6.1. van de Selectieleidraad. Dit is ter beoordeling van de beoordelingscommissie.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
35	Selectieleidraad	5.6.1.	39	Kunt u aangeven wat u voor u het verschil is tussen het borgen en het verankeren in de organisatie?	Verankering is volgens de SVB een niveau hoger dan borging, en daarmee een strategische kerncompetentie van de organisatie.
36	Selectieleidraad	2.1	11	Hebben jullie een beschrijving van een of meerdere van de usecases die jullie graag middels IDP geautomatiseerd zien?	Binnenkomende poststukken (zonder barcode) uitlezen op specifieke datapunten, waardoor een link gelegd kan worden met het dossier van de betreffende burger. Handmatige registratie in het dossier en routeren van poststukken naar dossier worden via IDP ondervangen.
37	Selectieleidraad	2.1	11	Aangegeven wordt dat jullie Human in the Loop willen toepassen. Wat voor een usecases willen jullie met deze methode tackelen?	De SVB wil o.a. dat de SVB medewerkers op een willekeurig gewenst moment de robot zelf kunnen 'aanzetten'. En dat de robot om additionele informatie kan vragen bij de eindgebruiker, zodat de robot vervolgens verder kan met de rest van het proces.
38	Selectieleidraad	2.2	12	Wat is de grote van het SVB Robotics team?	Zie het antwoord op vraag 21 en 22.
39	Selectieleidraad	2.5.2	15	Wat is de gedachtegang achter het uitsluiten van andere proces automatiseringstools dan RPA en integratietools? Mogen we bijvoorbeeld gebruik maken van componenten uit Azure, Google Cloud of AWS die slimme functionaliteiten zoals OCR/ML aanbieden of eventueel complementaire tools zoals ABBYY, Hyperscience?	De SVB is op zoek naar een Oplossing voor RPA en IDP vraagstukken en niet voor andere functionaliteiten. Al sluit de SVB hiermee bepaalde componenten voor OCR/ML of complementaire tools niet uit.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
40	Selectieleidraad	2.5.2	15	Er wordt gezegd dat bij IDP gebruikt gemaakt wordt van ML & IDP. Echter staat er in de out of scope van de opdracht dat er transparante oplossingen gebruikt dienen te worden. Dit zal echter bij ML altijd problematisch worden. Hoe zien jullie de beperkte uitlegbaarheid van ML in deze context?	Toepassingen van ML zullen door de SVB Expertgroep AI beoordeeld worden, waarbij aangegeven zal worden welke mitigerende maatregelen genomen moeten worden.
41	Selectieleidraad	2.5.1 punt 4b	14	RPA OCR NLP IDP PM ML zijn allemaal andere disciplines. Wordt er verwacht dat het robotics team al deze facetten kan ondersteunen of zijn er aparte teams binnen de organisatie die deze skills leveren waarvan robotics gebruikt kan maken? Hence Cognitive intelligence teams, Data Science teams, Process Mining teams etc?	Niet alle door de Gegagigde genoemde disciplines worden genoemd/gevraagd in de aanbesteding. De beoogde toepassing van OCR, ML en IDP is gericht op low-code toepassingen met als doel door het robotics team ondersteund te worden.
42	Selectieleidraad	2.5.1 punt 6	15	Kunnen jullie consultancy iets beter definiëren: Bedoelen jullie dat je op zoek bent naar personen die met het robotics team meedraaien en samen met jullie de robots doorontwikkelen of zijn jullie meer op zoek naar een op hoger niveau consultancy die zorgt voor uitzetten van visie en advies wat betreft de laatste technologieën op de markt? Robotics specialist vs AI architect? Of is er vraag naar beide?	Met name robotics specialisten die op basis van kennis en ervaring op aanvraag kunnen adviseren.
43	Selectieleidraad	2.3	12	Is het mogelijk om de "Cloud strategie" met inschrijvers te delen? Achtergrond bij de vraag is dat RPA in staat stelt om op laagdrempelige wijze aanvullende cloud diensten en functies in processen te incorporeren. Daarnaast wordt een specifieke oplossing gesuggereerd obv SaaS (2.3, blz. 13 mbt tzt overstap naar SaaS), waar meerdere oplossingsrichtingen denkbaar zijn. We willen graag de volledige context mbt cloud begrijpen.	De relevante onderdelen van de Cloud strategie komen terug in de Gunningsfase.
44	Selectieleidraad	3.2	19	Kan de verwerkersovereenkomst van de SVB worden gedeeld met inschrijvers?	Zie het antwoord op vraag 12.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
45	Selectieleidraad	2.2	12	Kunt delen wat de werkwijze van het SVB Robotics team is (Agile, waterval, etc.)?	Het Robotics team is een Agile team.
46	Selectieleidraad	5.6.2	40	Er wordt aangegeven dat bij 15 robots and 30 processen er 100 punten worden toegekend. Eerder wordt er echter gesproken dat het huidige robotics team al 40 robotprocessen heeft ontwikkeld. Dient onze licentiaanvraag de gehele schaal van het robotics team te coveren of slechtst de groei die jullie voorzien voor de komende jaren? Wat is jullie verwachting van deze aantallen?	Dit dient los van elkaar gezien te worden. De 15 robots en 30 processen zijn onderdeel van selectiecriterium SC2.1. De gevraagde licenties als onderdeel van de Omschrijving van de Opdracht (par. 2.5 Selectieleidraad) zien op de gehele robotics omgeving.
47	Selectieleidraad	2.6.1	16	Welke implementatietijd hanteren jullie rond simpel, medium, complex processen?	Het robotics team werkt in sprints van 2 weken en hanteert grofweg de volgende richtlijn: simpel = 1 sprint, medium = 2 sprints, complex = 3 sprints. Ieder proces heeft een voorbereidingsfase. Dit vindt plaats in een eerdere sprint, maar wordt niet megeteld in de implementatietijd.
48	Selectieleidraad	2.1.	11	Op welke afdelingen ligt de focus binnen de SVB om robotics toe te passen? Is er een samenhang tussen de opbouw van de robotics teams en de afdelingen die ze bedienen?	De focus ligt met name op directies waar de uitvoering zich bevindt. Naast de uitvoering zijn er ook processen geautomatiseerd voor bijvoorbeeld de financiële afdeling, IT en HR. De SVB heeft één robotics team en niet per afdeling een apart robotics team.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
49	Selectieleidraad	Begripsbepalingen	4	Kunnen onder deze documenten ook zaken als email en ander berichtenverkeer (b.v. chat berichten) vallen?	Wij begrijpen uw vraag niet. Alle berichten behoren tot het berichtenverkeer van TenderNed, gelieve zich aan deze procedure te houden.
50	Selectieleidraad	1.1	8	Met welke entiteit van Sociale Verzekeringsbank zal er een contract gesloten worden? Of loopt dit via tussen/mantel partijen zoals SoftwareOne, Protinus, Bechtle etc?	Er wordt rechtstreeks met de Sociale Verzekeringsbank een contract gesloten.
51	Selectieleidraad	1.5	10	Is het mogelijk om de licenties in een direct contract (tussen vendor en SVB) te regelen en de services in een separate contract?	Zie het antwoord op vraag 60.
52	Selectieleidraad	1.5	10	Onder welke voorwaarden accepteert de SVB de licenties? Is dit zoals in de marktconsultatie lijkt te staan de EULA of MSSA van de licentie bedrijf?	Wij begrijpen uw vraag niet, gelieve uw licentievoorwaarden conform het gestelde in de Selectieleidraad aan te leveren.
53	Selectieleidraad	2.1	11	Opdrachtgever beschrijft Human in de Loop functionaliteit. Ziet Opdrachtgever Human in the Loop als verlengstuk van IDP, bijvoorbeeld voor verificatie en (model) training of zijn er ook andere Human in the Loop processen waarbij gebruikers om input in robotprocessen wordt gevraagd? Zo ja, wat is de aard van de handelingen die de gebruikers dienen te doen?	Zie het antwoord op vraag 37.
54	Selectieleidraad	2.2	12	Opdrachtgever geeft aan dat migratie onderdeel uitmaakt van de oplossing. In hoeverre verwacht opdrachtgever aanbiedingen uit de markt met andere technologieën dan Blue Prism?	Zie het antwoord op vraag 66.
55	Selectieleidraad	2.2	12	Blue Prism heeft ook Human in the Loop en IDP functionaliteit, waarom wordt niet enkel uitgevraagd deze aan het bestaande landschap van opdrachtgever toe te voegen?	Wegens de vereiste van de Aanbestedingswet 2012.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
56	Selectieleidraad	2.2	12	Hoe gaat opdrachtgever een vergelijking maken tussen aanbiedingen waarbij de uitbreiding van het landschap van Blue Prism met Human in de Loop Functionaliteit en IDP functionaliteit aangeboden wordt, ten opzichte van aanbiedingen waar een andere RPA leverancier aangeboden wordt met bijbehorende migratie? De tweede variant is qua inspanning groter dan de eerste. Opdrachtnemer tracht te bepalen in hoeverre het zin heeft met andere technologie in te schrijven.	Prijs wordt relatief gewaardeerd. Er geldt een prijs-kwaliteitverhouding van 20% prijs en 80% kwaliteit. Daarnaast beoogt de SVB een Overeenkomst aan te gaan voor de duur van 6 Jaar met de eenzijdige optie voor de SVB tot verlenging van twee (2) maal de periode van twee (2) Jaar. In totaal tien (10) Jaar maximale looptijd. Voldoende initiële looptijd voor een Opdrachtnemer voor de migratie en implementatie van de dienstverlening en het terugverdienen van eenmalige investeringen.
57	Selectieleidraad	2.2	12	Kan opdrachtgever aangeven of de definitieve keuze met betrekking tot de tooling onderdeel is van deze selectiefase en zo ja, toelichting geven hoe u tot de keuze gekomen bent.	Nee, de Selectiefase ziet op de Gegadigde en niet op het product/de Opdracht.
58	Selectieleidraad	2.6	16	SVB spreekt over een deel Unattended licenties maar ook over Attended licenties. In uw tabel is echter sprake van Robots. Is er op dit moment een verdeelsleutel tussen attended/unattended of zijn alle robots in uw tabel unattended?	In de huidige situatie zijn er nog geen Attended robots. Alle robots zijn Unattended.
59	Selectieleidraad	2.7	16	Kunt u aub toelichten hoe u tot de geschatte contractwaarde gekomen bent. Is de geraamde opdrachtwaarde bij voorbeeld inclusief licenties?	De geraamde opdrachtwaarde is inclusief licenties. Zie het antwoord op vraag 29 en vraag 32.
60	Selectieleidraad	2.7	16	Wenst opdrachtgever licenties en implementatie bij 1 partij af te nemen?	Zie paragraaf 4.4. punt 2 van de Selectieleidraad. Er is in alle gevallen één hoofdaannemer.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
61	Selectieleidraad	3.5	20	Kan de opdrachtgever de selectiefase uitbreiden met een extra nota van inlichtingen? Dit bij voorbeeld voor in het geval er nog vragen zijn over de antwoorden.	Nee, de SVB is niet voornemens om een extra Nota van Inlichtingen te organiseren.
62	Selectieleidraad	5.5.3 & 5.6	34 & 38	Bij 5.5.3. worden 3 referenties genoemd, in de scoretabel bij 5.6 staan SC2.1 en SC.2.2, ofwel lijkt gescoord te worden op twee referenties. Hoe dient opdrachtnemer dit te lezen? Kan opdrachtgever verduidelijken welk stuk tekst uit de selectieleidraad gehanteerd dient te worden bij het opstellen van de referenties?	In paragraaf 5.5.3. van de Selectieleidraad worden 3 referenties opgevraagd als onderdeel van Geschiktheidseis C. In paragraaf 5.6.2. wordt als selectiecriteria ervaring met vergelijkbare opdrachten gevraagd, die enerzijds ziet op SC2.1 Vergelijkbaarheid gevraagde omvang en complexiteit en anderszijds ziet op SC2.2. Vergelijkbaarheid gevraagde functionaliteit. Om vorengenoemde selectiecriteria SC2.1 en SC2.2 aan te tonen, dient u in Bijlage C aan te geven welke van de eerder opgegeven 3 referenties bij Geschiktheidseis C van toepassing is op het betreffende selectie criterium.
63	Selectieleidraad	6.1.1	43	Kunt u het geplande moment, budget en de doorlooptijd van een eventuele 'Proof of Delivery' aangeven?	De Proof of Delivery wordt na voorlopige gunning en vóór het sluiten van de Overeenkomst gehouden. Hiervoor zal vooralsnog geen budget beschikbaar worden gesteld en de doorlooptijd bedraagt ca. 3 á 4 weken.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
64	Selectieleidraad	3.2	19	U geeft aan: i) dat Gebruikersvoorwaarden van de softwarefabrikant/SaaS-leverancier onderdeel kunnen uitmaken van de Overeenkomst voor dat deel van de Opdracht dat softwarelicenties/SaaS betreft en ii) dat de SLA van Gegadigde kan worden toegepast, mits deze voldoet aan de eisen die hieraan worden gesteld in het programma van eisen en iii) dat op het verwerken van persoonsgegevens de verwerkersovereenkomst van de SVB van toepassing is. Het gestelde onder i) lijkt Gegadigde een prima uitgangspunt, mits de Gebruikersvoorwaarden dan ook exclusief van toepassing zijn (uiteraard alleen voor wat betreft het software/SaaS-deel van de opdracht) en niet in aanvulling op en ondergeschikt aan de Overeenkomst of Inkoopvoorwaarden. Bij het gestelde onder ii) verzoeken wij u er bij het stellen van eisen in het PvE rekening mee te houden dat Gegadigde - voor wat betreft de software/SaaS-oplossing - in het algemeen niet de mogelijkheid zal hebben hogere service levels af te geven dan de fabrikant/leverancier afgeeft. Bij het gestelde onder iii) tenslotte verzoeken wij u er rekening mee te houden dat Cloud/SaaS-providers eigen verwerkersovereenkomsten hanteren en dat derhalve de verwerkersovereenkomst van de SVB alleen op de verwerking van de Opdrachtnemer/Verwerker zelf van toepassing zal kunnen zijn. Onze ervaring is dat Cloud/SaaS-providers niet bereid zijn per (eind)klant een specifieke, individuele (sub)verwerkersovereenkomst te sluiten.	We sluiten de Verwerkersovereenkomst met de Opdrachtnemer waarbij wij ervan uitgaan dat de opdrachtnemer (A) met de Cloud provider/toeleverancier (B) een sub-Verwerkersovereenkomst afsluit. Wij zijn in principe bereid de EULA voorwaarden van B onder voorwaarden te accepteren. Tijdens de Gunningsfase zullen wij een concept Overeenkomst ter inzage bijvoegen waarin dit onderwerp nader wordt besproken.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
65	Selectieleidraad	2.10	18	U geeft aan dat Opdrachtgever na de initiële contracttermijn van 6 jaar eenzijdig de Overeenkomst 2 maal kan verlengen met telkens een periode van 2 jaar. Inschrijver wenst in het algemeen en ook in dit geval graag een langdurige contractuele relatie met klanten aan te gaan, waarbij tegelijkertijd ook in acht moeten worden genomen dat de mogelijkheid, mede gezien de snelle ontwikkelingen binnen de IT, Inschrijver de dienstverlening na een ruim aantal jaren niet meer onder dezelfde voorwaarden zal kunnen continueren. Inschrijver wenst om die reden tenminste de mogelijkheid te hebben om de Overeenkomst te kunnen opzeggen wanneer een verlenging een looptijd van meer dan 9 jaar tot gevolg zou hebben. Daarbij zou – rekening houdend met de belangen van Opdrachtgever – een ruime opzegtermijn kunnen worden gehanteerd, bv. van een jaar. Inschrijver zou in dat geval derhalve na 8 jaar een opzeggingsbrief kunnen sturen, in welk geval de overeenkomst op zijn vroegst aan het einde van het 9e contractjaar zou eindigen. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, daar stemt de SVB om redenen van continuïteit en flexibiliteit niet mee in.
66	Selectieleidraad	2.5	14	Is er mogelijk tot het afwijken van gebruik van BluePrism licenties als andere software licenties beter geschikt blijken? Is prijs of functionaliteit doorslaggevend in de keuze?	De SVB staat open voor alle software leveranciers waarbij de beschikbare functionaliteit doorslaggevend is.
67	Selectieleidraad	2.3	12	Is het mogelijk de cloud strategie op technologisch vlak te ontvangen zodat we in de beantwoording hierop kunnen inspelen?	Zie het antwoord op vraag 43.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
68	Marktverkenning	1.2	4	Krijgt een van de 15 partijen die mee hebben gedaan aan de marktverkenning voorkeur van de SVB? Zo ja, waarom wel, zo nee, waarom niet?	Nee, de SVB heeft enkel informatie ingewonnen via een marktverkenning en staat open voor een Aanmelding van alle marktpartijen (ook marktpartijen die niet hebben meegedaan aan de marktverkenning). De SVB neemt alle aanbestedingsbeginselen hiermee in acht.
69	Selectieleidraad	2.5	14	SVB heeft een team aan interne en externe RPA-engineers werkzaam. Waarom wordt niet met dat model verder gewerkt en zet SVB nu deze selectie in de markt?	De huidige licenties bieden niet de functionaliteiten die de SVB voor ogen heeft, vandaar deze aanbesteding.
70	Selectieleidraad	2.5	14	Welke keuze wordt gemaakt in het samenstellen van het projectteam? Heeft de te kiezen Opdrachtnemer vrije keuze in het samenstellen van het team en de benodigde resources?	In overleg en afstemming met de SVB.
71	Selectieleidraad	2.5	14	Hoe ziet de certificeringsgraad van de huidige medewerkers op BluePrism of andere technologieën eruit?	Er zijn 3 medewerkers gecertificeerd Blue Prism developer en van deze 3 hebben 2 medewerkers het Blue Prism professional developer certificaat behaald. Eén van die medewerkers heeft naast de Blue Prism certificaten ook UIPath certificaten.
72	Marktverkenning	1.2	4	Verloop marktverkenning: "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". Krijgt een of meerdere van deze 4 deelnemers voorkeur van de SVB? Zo ja, waarom wel, zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 68.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
73	Marktverkenning	2.2 / 2.3	5	Huidige situatie / Gewenste situatie: Wat is de huidige en gewenste samenstelling van het SVB Robotics team mbt interne vs externe medewerkers?	V.w.b. de huidige situatie, zie het antwoord op vraag 21 en 22. V.w.b. de gewenste situatie zal dit plaatsvinden in afstemming met de SVB.
74	Selectieleidraad	2.3	12	Op welke manier maken jullie connectie met de werkplekken (denk aan citrix/citrix client/rdp)? Staat op deze machines poort 443 (https) open naar de buitenwereld? Met welke admin rechten op deze werkplekken (ontwikkel plekken en robot werkplekken)?	De SVB maakt gebruik van internet gebaseerde laptops om middels RDP toegang te krijgen tot de robot werkplekken (VDI's). Meer informatie volgt in de Gunningsfase.
75	Selectieleidraad	2.3	12	SVB geeft aan dat ook voor de robots in de toekomst gekeken gaat worden naar cloud oplossingen. Welke behoefte heeft SVB aan een hybride benadering op dit moment voor de robots? Dit omdat SVB aangeeft de scope alleen op RPA/integratie oplossingen geeft, maar voor een migratie naar cloud ook gekeken kan/moet worden naar proces orchestratie tools (serverless). Wat is jullie visie/wens op dit onderdeel?	Zie het antwoord op vraag 18.
76	Selectieleidraad	2.3	12	Wat is de aard van de huidige applicaties qua automatisering? Wordt er gebruik gemaakt van bv citrix, computer vision, SAP en evt nog andere technologieen? Zo ja, welke?	Dit is beschreven in bijlage D (Verslag marktverkenning), hoofdstuk 2.1 ICT-landschap SVB.
77	Selectieleidraad	1.3	9	SVB schrijft over data en de hoge prioriteit die deze krijgt ten aanzien van de werkplekken. Vallen onder deze werkplekken ook de robot VDIs?	Veiligheid van processen en data is evenzo van belang voor robot VDI's.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
78	Selectieleidraad	1.3	9	Voor integratie oplossingsrichtingen kan het relevant zijn om te weten welke data in scope is. Welke data classificatie is van toepassing op de scope van de opdracht?	De processen die worden ondersteund met robotics verwerken data met de classificatie 'zeer vertrouwelijk', waaronder 'bijzondere persoonsgegevens' zoals gedefinieerd in de AVG en vallen daarmee binnen scope van deze opdracht.
79	Selectieleidraad	5.5.3	32	Kunnen we interne projecten als referentie aanleveren, gezien ze de relevante ervaring en technologische bekwaamheid demonstreren die nodig zijn voor het succesvol uitvoeren van de opdracht? Onze ervaring omvat het ontwikkelen en implementeren van geavanceerde RPA-oplossingen die direct aansluiten op de technologische vereisten en doelstellingen van de SVB. Wij zijn ervan overtuigd dat onze expertise in het leveren van RPA-diensten van grote waarde zal zijn voor uw project en kijken uit naar uw richtlijnen over hoe we onze kwalificaties het beste kunnen presenteren in dit selectieproces.	Dat is niet akkoord. U kunt dit project wel opnemen in de uitwerking van SC1.1. Ontwikkeling en toepassing Best practices.
80	Bijlage D - Verslag marktverkenning	3.1	9	Staat de SVB ook open voor andere technologieën dan in dit antwoord zijn gegeven?	De SVB staat open voor relevante technologieën en de toepassing daarvan is ter beoordeling van de SVB.
81	Selectieleidraad	2.6	16	Mag er voor de benodigde IDP functionaliteit ook gebruik gemaakt worden van reeds door de SVB in gebruik zijnde IDP oplossingen?	SVB heeft op dit moment geen IDP oplossing in gebruik.
82	Selectieleidraad	5.6.2	40	Wat wordt er verstaan onder een hoge accuraatheid van uitlezen van meer dan 90%?	Gezien de processen waarvoor de SVB dit middel wil inzetten is een accuraatheid van minder dan 90% niet bruikbaar.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
83	Bijlage C - Invulformulier referenties	2.1 en 22	7	Dient er in Bijlage C bij SC 2.1 en 2.2 alleen te verwezen worden naar de kerncompetenties of dient er ook een op zichzelfstaande uitwerking voor SC 2.1 en 2.2 worden toegevoegd?	Er dient in Bijlage C bij SC2.1 en SC2.2. enkel verwezen te worden naar welke kerncompetentie van toepassing is. Hierbij is het wel van belang dat in de omschrijving van de opdracht bij de kerncompetentie duidelijk is uitgewerkt hoe er wordt voldaan aan het vereiste in SC2.1 en SC2.2.
84	Algemeen	1	1	Dient de leverancier zich bovenin te begeven in de leiderschapszone van meest recente IDP quadranten? (Zinnov, Spark, ISG, Infosource)	Nee, dat is voor de SVB niet benodigd.
85	Algemeen	1	1	Is het een voordeel dat de huidige leverancier al een bestaande relatie heeft met SVB en dat er reeds OCR oplossingen van de leverancier al op grote schaal worden ingezet voor verschillende toepassingen binnen SVB?	Dat is voor de SVB geen voordeel.
86	Bijlage D - Verslag marktverkenning	1	3	Dient RPA een geïntegreerd onderdeel te worden/zijn van de totale IDP oplossing, ipv een los component?	Nee, voor de SVB is het van belang dat beide onderdelen als een los onderdeel te gebruiken zijn en de optie geboden wordt om onafhankelijk van elkaar aangeroepen te worden via bijvoorbeeld een API.
87	Bijlage D - Verslag marktverkenning	1	3	Is Quick RPA een wenselijke toepassing?	Voor nu niet van toepassing.
88	Selectieleidraad	12	2.2	Dienen de huidige on-premise BluePrism robots vervangen te worden voor een nieuwe RPA technologie in het geval de aanbesteding door een partij gewonnen wordt die geen BluePrism robots levert?	Ja, dit dient onderdeel te zijn van de migratie.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
89	Selectieleidraad	2.1	11	De huidige RPA-omgeving heeft beperkingen bij het omgaan met ongestructureerde en semi-gestructureerde gegevens, is er inzicht in mogelijke gevolgen en kosten? Aan welke KPI's wordt in de huidige situatie niet voldaan en wat voor gevolgen heeft dit voor de SVB?	De SVB kan hierop in deze fase geen inzicht geven.
90	Selectieleidraad	2.1	11	Hoe wordt succes gemeten wat betreft huidige processen, tevredenheid burgers en/of intern personeel. Is deze informatie statisch of worden er meerdere metingen per jaar uitgevoerd?	Gecreëerde tijdsbesparing wordt per proces wekelijks in een dashboard bijgehouden.
91	Selectieleidraad	2.1	11	Zijn er concrete doelstellingen voor het verhogen van personeels- & burgertevredenheid?	Nee, het robotics team heeft geen dergelijke concrete doelstellingen.
92	Selectieleidraad	2.1	11	"De huidige RPA omgeving stuit echter op beperkingen bij het omgaan met toenemende hoeveelheden ongestructureerde en semigestructureerde data": indien tijdens opdracht blijkt dat andere technologieën dan IDP en RPA geschikter zijn, zoals bijvoorbeeld generative AI, kunnen deze dan binnen scope komen?	Zie het antwoord op vraag 40.
93	Selectieleidraad	2.1	11	"De huidige RPA omgeving stuit echter op beperkingen bij het omgaan met toenemende hoeveelheden ongestructureerde en semigestructureerde data". Datakwaliteit is natuurlijk belangrijk voor de kwaliteit van de uitkomsten. Welke inzichten, cijfers en/of data zijn beschikbaar over de huidige datakwaliteit? Indien niet mogelijk om te delen: op welke manier is datakwaliteitverbetering onderdeel van de scope?	Er is in 2021 een Proof of Concept gedaan voor IDP. De datakwaliteit is toen als voldoende bevonden om deze functionaliteit verder te verkennen. Of, en op welke wijze, datakwaliteitverbetering aan de orde gaat komen wordt duidelijk in de Gunningsfase.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
94	Selectieleidraad	2.2	11	In hoeverre is van belang voor SVB / Is onderdeel van de opdracht om de huidige 40 gerobotiseerde processen te herevalueren op kwaliteit van de oplossing, schaalbaarheid, beheersbaarheid etc.?	Zie paragraaf 2.5.1.6.a van de Selectieleidraad.
95	Selectieleidraad	2.2	11	In hoeverre is er behoefte aan het opstellen van een backlog van te automatiseren processen?	Hier heeft de SVB geen behoefte aan.
96	Selectieleidraad	2.5	14	In hoeverre is er behoefte aan change management gezien werkwijze van medewerkers zal veranderen na inzet RPA, IDP, Human in the Loop?	Nee, maar dit zou wellicht wel een opleiding/training kunnen zijn voor het robotics team.
97	Selectieleidraad	2.5	14	Als het plan is om de robots te migreren van BluePrism naar UiPath, is er dan ook een plan om het bestaande team van 10 FTE te herscholen om ook UiPath te gebruiken?	Ja, dit dient onderdeel te zijn van de Oplossing.
98	Selectieleidraad	2.5.1.6.a.	15	In onderdeel 2.5.1.6.a. gaat het over Procesoptimalisatie. Wat wordt hieronder verstaan?	Het adviseren over de aanwezige robotprocessen en waar deze eventueel vanuit de ogen van de Gegadigde verbeterd kunnen worden.
99	Selectieleidraad	2.5.2	15	Wat is de huidige tech stack, wat voor andere tools gebruikt de SVB voor andere robotics technologieën zoals low-code, integratie, AI en process mining?	Er worden op dit moment binnen de SVB geen andere technieken voor robotics gebruikt.
100	Bijlage D - Verslag marktverkenning	2.2	6	"De medewerker blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor de afhandeling van het werk.", maar ook: "...grotere verscheidenheid aan taken - ... - door robots uit handen laten nemen.". Er draaien momenteel 40 unattended processen waarbij dit uiteraard niet altijd het geval is. In hoeverre moet een mens het werk dat een robot uitvoert goedkeuren?	De medewerker blijft weliswaar eindverantwoordelijk, maar de robot kan de toegewezen taken zelfstandig uitvoeren.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
101	Selectieleidraad	2.5.2.	15	Gezien de groeiende hoeveelheid ongestructureerde data, overwegen jullie het inzetten van generatieve AI als een essentiële stap voor verdere procesautomatisering?	Zie het antwoord op vraag 40.
102	Selectieleidraad	5.5.1.	33	Onze verzekeraar geeft eenmalig een bewijs van verzekering af voor het verzekerde jaar. Kunt u dit bewijsstuk accepteren voor Geschiktheidseis B als op het certificaat de aanvangs- en einddatum zijn opgenomen en de sluitingsdatum binnen deze periode valt?	Dat is akkoord.
103	Selectieleidraad			Welke rollen heeft u binnen uw team om de ontdekking, ontwikkeling en werking/onderhoud van uw huidige platform te ondersteunen?	Zie het antwoord op vraag 21 en 45.
104	Selectieleidraad			Is het de bedoeling dat het platform in één tenant-manier per gespecialiseerd onderdeel opereert of dat een multi-tenant platform deze ondersteunt?	Zie het antwoord op vraag 48.
105	Selectieleidraad			Welke connectiviteit is beschikbaar vanaf elk van de locaties die in het document worden vermeld?	Dit komt terug in de Gunningsfase.
106	Selectieleidraad			Wat is de huidige architectuur en rekenspecificatie van uw BluePrism-implementatie?	Dit komt terug in de Gunningsfase.
107	Selectieleidraad			Hoeveel mensen zijn betrokken bij het afhandelen van de administratieve lasten van het platform (patching, enz.)?	Wij begrijpen uw vraag niet. De context is onduidelijk. Zoals de SVB de vraag nu interpreteert lijkt dit niet van toepassing.
108	Selectieleidraad			Zou u overwegen om een roboticaplatform in uw cloud te implementeren, maar namens u als een service te beheren om uw administratieve lasten te verminderen?	Nee, dit is geen optie.

EA2023013 Europese aanbesteding: Robotics (RPA) - Selectiefase

Vraag nr.	Document	Hoofdstuk / paragraaf	Pagina	Vraag	Antwoord
109	Selectieleidraad			Is er als onderdeel van de overeenkomst ruimte voor aanvullende diensten om de optimale werking/operatie van uw platform te garanderen?	Ja, zie paragraaf 2.9. van de Selectieleidraad m.b.t. de herzieningsclausule.
110	Selectieleidraad	6.1.1.		In paragraaf 6.1.1. staat als totale puntenscore 1000 aangegeven. Deze subgunningscriteria zijn enkel voor kwaliteit. Hoe verhoudt dat zich tot de prijs?	Per abuis is hier uitgegaan van 1000. De totale puntenscore behoort 800 punten voor kwaliteit te zijn, gezien de prijs-kwaliteitsverhouding van 20% prijs en 80% kwaliteit. Voor de maximale puntenscore per subgunningscriterium kwaliteit betekent dit het volgende: - Implementatie- en migratieplan: 200 - Dienstverlening: 400 - Innovatie en toekomstbestendigheid: 120 - Duurzaamheid: 80
111	Selectieleidraad	3.6		Zoals beschreven in paragraaf 3.6 van de Selectieleidraad, willen we hierbij graag toestemming vragen om documenten in de Engelse taal aan te leveren, waaronder: - SC.1 Best Practices - SC.2 Ervaring met vergelijkbare opdrachten (referenties) - Licentievoorwaarden	Het is toegestaan om de licentievoorwaarden in de Engelse taal aan te bieden. Beide selectiecriteria dienen in de Nederlandse taal te worden ingediend. Zie tevens het antwoord op vraag 3.