



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap



**Marktconsultatie vervanging hoogvolume scanners
inclusief aanvullende dienstverlening**

ten behoeve van de

Dienst Uitvoering Onderwijs

Uitgevoerd door het Inkoopuitvoeringscentrum Noord

Datum	1 juni 2026
Kenmerk	DUO-EAS-IUCN26xxxx vervangen hoogvolume scanners inclusief aanvullende dienstverlening
Versie	1.0
Status	Definitief

INHOUDSOPGAVE

1	Algemeen	4
1.1	<i>Inleiding</i>	4
1.2	<i>Dienst Uitvoering Onderwijs.....</i>	4
1.3	<i>Doel.....</i>	4
1.4	<i>Contactpersoon</i>	5
1.5	<i>Gelegenheid tot het stellen van vragen.....</i>	5
2	De marktconsultatie.....	6
2.1	<i>Fase 1: Schriftelijke beantwoording</i>	6
2.2	<i>Fase 2: Mondelinge gespreksronde</i>	6
2.3	<i>Planning.....</i>	7
3	Inhoud van de opdracht	8
3.1	<i>Scope marktconsultatie</i>	8
3.2	<i>Huidige situatie.....</i>	8
4	Complexiteit van de scan dienstverlening	10
5	Vraagstellingen	11
5.1	<i>Vraagstellingen.....</i>	11
6	Uitgangspunten en randvoorwaarden.....	16
7	Bijlage 1: Beschrijving apparatuur en software	17

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Namens het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap hiervoor Dienst Uitvoering Onderwijs (hierna genoemd DUO) ontvangt u hierbij een leidraad voor een marktconsultatie met betrekking tot het voorgenomen Europese aanbesteding **vervangen hoogvolume scanners inclusief aanvullende dienstverlening**.

DUO zoekt marktpartijen die haar informatie kunnen geven over hoe zij het beste haar huidige hoogvolume scanners kan vervangen maar tegelijk input kan leveren voor het optimaliseren van diverse DUO processen die gekoppeld zijn aan deze scanners. Wanneer u waardevolle informatie over dit onderwerp kunt geven, dan nodigt DUO u van harte uit om deel te nemen. Ook wanneer u alleen de benodigde dienstverlening kunt leveren nodigen wij u graag uit om te reageren op deze marktconsultatie. Verderop leest u hoe u zich hiervoor kunt aanmelden.

DUO heeft het voornemen om in het 4^e kwartaal 2026 deze aanbesteding te publiceren. Ter voorbereiding op deze aanbesteding houdt DUO een marktconsultatie. Deze marktconsultatie wordt door het IUC-Noord begeleid.

1.2 Dienst Uitvoering Onderwijs

DUO voert als baten-lastendienst in opdracht van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap onderwijswetten en -regelingen uit. Ook voert DUO in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de Wet inburgering uit. Onze hoofdtaken zijn:

- bekostigen van onderwijsinstellingen;
- verstrekken van studiefinanciering en tegemoetkoming schoolkosten;
- innen van lesgelden en studieschulden;
- erkennen van diploma's, beheren diplomaregister;
- organiseren van school-, staats-, wet financieel toezicht- en inburgeringsexamens;
- verzamelen en beheren van onderwijsgegevens in diverse registraties;
- verrijken van onderwijsgegevens tot informatieproducten;
- fungeren als Nationaal Europass Centrum Nederland;

De hoofdtaken zorgen voor een grote diversiteit aan doelgroepen voor DUO.

Meer informatie m.b.t. DUO vindt u op www.duo.nl

1.3 Doel

DUO wil voorafgaand aan een formeel aanbestedingsproces vrijblijvend en openbaar informatie verkrijgen vanuit de markt.

Het doel van deze marktconsultatie is om specifiek inzicht te krijgen in de markt en de ontwikkelingen op de markt en de verwachtingen van marktpartijen voor de toekomst. Verder beoogt DUO met deze marktconsultatie een goed beeld te krijgen van de mate van interesse en de mogelijkheden en onmogelijkheden in de markt voor deze specifieke opdracht en bijhorende dienstverlening.

De marktconsultatie levert voordelen op voor alle betrokken partijen. Voor de betrokken marktpartijen is er het voordeel dat men vroegtijdig een beeld heeft van hetgeen DUO voornemens in de markt gaat zetten en dat men invloed kan uitoefenen op de manier waarop DUO de aanbesteding gaat vormgeven.

Deze marktconsultatie kent daarnaast de volgende subdoelen:

Marktconsultatie vervanging hoogvolume scanners inclusief aanvullende dienstverlening

- nagaan wat de huidige en toekomstige ontwikkelingen/innovaties in de markt zijn;
- vroegtijdig betrekken en interesseren van marktpartijen in de aanbesteding;
- beproeven van eigen uitgangspunten en aannames;
- een beeld krijgen van visies, suggesties en ideeën van marktpartijen;
- bepalen welke aanbestedingsstrategie het beste past bij de gevraagde dienstverlening.

1.4 Contactpersoon

Alle communicatie met betrekking tot deze marktconsultatie verloopt uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed met de contactpersoon van het IUC-Noord. Een eventueel vervangend contactpersoon wordt automatisch op de hoogte gebracht van het verstuurd.

De contactpersoon tijdens deze marktconsultatie is:

Johan Ploeger
Senior inkoopadviseur IUC-Noord

1.5 Gelegenheid tot het stellen van vragen

Deelnemers kunnen tot woensdag 10 juni 2026 voor 15:00 uur vragen stellen via de berichtenmodule van TenderNed, u kunt voor het stellen van de vragen Invulformulier 1 gebruiken. DUO beantwoordt deze vragen uiterlijk maandag 15 juni 2026 voor 15:00 uur via de berichtenmodule van TenderNed.

Vragen die op een andere wijze zijn ingediend, worden niet behandeld.

DUO beseft dat er nog op aantal punten details in de aangereikte informatie ontbreken omdat deze marktconsultatie een globale beschrijving is. Aangezien momenteel nog niet alle informatie beschikbaar is, zal wellicht niet in alle gevallen mogelijk zijn om detailvragen te beantwoorden.

2 De marktconsultatie

2.1 Fase 1: Schriftelijke beantwoording

Deelnemer wordt verzocht een beantwoording te geven op onderstaande vragen. Er gelden géén vormvereisten voor de beantwoording. Tevens is de deelnemer vrij om extra adviezen te benoemen in het antwoord.

Ga in uw beantwoording in ieder geval in op de volgende vragen en op de (verdiepende) vragen onder hoofdstuk 5 vraagstellingen neem daarbij ook de informatie uit de bijlage mee.

1. Wie bent u?
2. Wat zijn de trends in de markt bij vergelijkbare scanners en dienstverlening?
3. Welke oplossing en dienstverlening adviseert u DUO op basis van de gegeven informatie?
 - a. Waarom adviseert u deze oplossing?
 - b. Wat is het onderscheidende vermogen van uw geadviseerde oplossing?
 - c. Welke alternatieven ziet u?
 - d. Zou u de oplossing zelf of met partners leveren, de opdracht behelst namelijk levering scanners en benoemde dienstverlening in hoofdstuk 3? Wie doet dan wat?
4. Ziet u belemmeringen ten aanzien van de mogelijke opdracht, verdeel u reactie graag over de scanners en de gewenste dienstverlening.
5. Bij welke organisatie(s) heeft u een soortgelijke oplossing geleverd?
6. Bij welke organisatie(s) heeft u een soortgelijke dienstverlening geleverd?
7. Hoe kunt u ons uitdagen voor kosten-efficiënte oplossingen?
8. Hoe ziet u de migratie van "oud" naar "nieuw" voor zich. De 'winkel' moet draaiende blijven en wij willen een soepele transitie. Hierbij horen onder andere de volgende vragen:
 - a. Wat is de levertijd van de aangeboden scanners?
 - b. Hoeveel tijd is er nodig voor installatie/transitie voor de scanners?
 - c. Moet er aan de ruimte/het gebouw aanpassingen worden gedaan?
 - d. Hoe komt de opstelling er uit te zien?
 - e. Hoe kunt u de afvoer en/ of verkoop van onze huidige apparatuur regelen/faciliteren (de 2 scanners en bijbehorende apparatuur)?
 - f. Hoe ziet u de overgang van de gewenste dienstverlening?

Deelnemer wordt verzocht uiterlijk dinsdag 23 juni 2026 voor 15:00 uur zijn beantwoording in te dienen via Tendered.

2.2 Fase 2: Mondelinge gespreksronde

Nadat de antwoorden van de marktpartijen op de vragen van DUO zijn binnen gekomen bij het IUC-Noord zullen deze geanalyseerd worden. Op grond van deze analyse selecteert het IUC-Noord samen met DUO in het kader van deze marktconsultatie en afhankelijk van de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst marktconsultatie, maximaal vier (4) deelnemende partijen voor een toelichtingsgesprek (1 op 1) op locatie DUO Kalmarweg. In dat toelichtingsgesprek zullen specifieke antwoorden op de vragen uit de vragenlijst marktconsultatie nader worden besproken. De betreffende antwoorden en onderwerpen die in het gesprek aan bod komen (en die voor elke deelnemer kunnen verschillen) worden in de uitnodiging voor het toelichtingsgesprek aangegeven.

De uitgenodigde marktpartijen wordt gevraagd een presentatie te geven over hoe zij denkt dat DUO het beste haar wensen kan realiseren. U heeft voor het geven van deze presentatie 45 minuten. Aansluitend op uw presentatie zal DUO met u hierover verder in gesprek gaan.

Wij willen u verzoeken om de presentatie te verzorgen en deze na afloop van de één-op-één sessie ook digitaal met ons te delen in een gangbaar formaat.

Marktconsultatie vervanging hoogvolume scanners inclusief aanvullende dienstverlening

Het is mogelijk dat naar aanleiding van alle verdiepingssessies er bij DUO nog aanvullende vragen opkomen. Deze zouden wij dan graag nog schriftelijk of telefonisch aan u willen voorleggen.

De planning van de toelichtingsgesprekken is aangegeven in paragraaf 2.3 van deze marktconsultatie, en duren maximaal 1.5 uur. Voor de goede orde, wordt er op gewezen dat wellicht niet elke deelnemende partij die antwoorden op de vragen uit de vragenlijst marktconsultatie indient, voor een toelichtingsgesprek wordt uitgenodigd. Een deelnemer kan worden uitgenodigd aan de hand van zijn antwoorden en de aanknopingspunten die zijn antwoorden geven voor DUO. Het initiatief en de keuze ten aanzien van de deelnemende partijen ligt dus bij DUO.

Fase 3: Marktverslag

Van deze marktconsultatie zal een samenvattend marktverslag worden gemaakt welke als bijlage aan de toekomstige aanbesteding zal worden toegevoegd.

Wij vinden het belangrijk dat u zich vrij voelt om informatie met ons te delen, zonder dat u bang hoeft te zijn dat voor u vertrouwelijke informatie met de markt wordt gedeeld. Voor het opstellen van het marktverslag houden wij hier dan ook rekening mee. Zo wordt niet bekend gemaakt welke partij wat heeft gezegd en zal informatie over o.a. prijsstellingen die u met ons deelt, niet met de markt worden gedeeld. Ook worden expliciet vermelde vertrouwelijke vragen en antwoorden of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen niet zomaar met de rest van de markt gedeeld. Het is uiteindelijk wel aan de aanbestedende dienst om te bepalen wat wel of niet vertrouwelijk is.

2.3 Planning

In onderstaande tabel staat de planning ten aanzien van deze marktconsultatie.

Activiteit	Einddatum
Verzenden marktconsultatie	1 juni 2026
Fase 1 Schriftelijke vragenronde	
Deadline voor het stellen van vragen	Woensdag 10 juni 2026 voor 15:00 uur
Deadline voor het beantwoorden van vragen	Maandag 15 juni 2026 voor 15:00 uur
Indienen reactie marktconsultatie	Dinsdag 23 juni 2026 voor 12:00 uur
Fase 2 Mondelinge gespreksronde	
Presentaties door geselecteerde partijen	Week 27

Mochten er zich wijzigingen in de planning voordoen, dan informeren wij u hierover door middel van de berichtenmodule van Tendered. Om te voorkomen dat u voor verrassingen komt te staan, is het dus verstandig om deze berichtenmodule in de gaten te houden.

Voor de mondelinge gespreksronde geldt dat deze zal worden gehouden in Groningen.

3 Inhoud van de opdracht

3.1 Scope marktconsultatie

De marktconsultatie en daaruit voortkomende aanbesteding bestaat uit één perceel, voor zover we nu kunnen bezien heeft deze aanbesteding de volgende scope:

- Vervanging van de 2 hoogvolume scanners door 2 nieuwe hoogvolume scanners;
- Plaatsen van de scanners waarbij de dagelijkse productie uitgevoerd kan blijven worden;
- Het gefaseerd ontmantelen en afvoeren oude scanners;
- Afsluiten van een nieuw onderhoudscontract voor deze nieuwe oplossing voor de looptijd van X jaar;
- Koppelen van de scanners en benodigde aparte software aan de diverse DUO systemen (zie afbeelding verder in document) en processen. Het doel is het scanproces te optimaliseren, dit is de complexiteit van de opdracht;
- Het verzorgen van opleidingen voor de scanmedewerkers en beheer.

3.2 Huidige situatie

Wat doen we

DUO verzorgt alle binnenkomende **fysieke** en **digitale post** aan de Kalmarweg in Groningen. Dit wordt o.a. gedaan voor studenten, scholen, decanen, debiteuren en inburgeraars.

- Fysieke post → binnenkomst Kalmarweg → scannen (door medewerker) → meta data toevoegen (door medewerker) → post naar juiste werkstroom en archiveren (door medewerker) → verdere afhandeling binnen DUO.
- Digitale post na binnenkomst in de mailbox → Uploaden via Plat* (door medewerker) → meta data toevoegen (door medewerker) → post naar juiste werkstroom verplaatsen en archiveren (door medewerker) → verdere afhandeling binnen DUO

*Plat < maatwerk applicatie die documenten digitaliseert om als taak door te zetten naar een werkstroom bij een domein binnen DUO>

Welke apparatuur hebben we

We beschikken momenteel over 2 Kodak I5850 hoogvolume scanners. Voor de beschrijving van de apparatuur, verwijzen wij u naar Bijlage 1, onderaan dit document. In Bijlage 2, onderaan dit document, vindt u een foto van de ruimte waarin de apparatuur staat.

Hoe verwerken wij onze opdrachten

De scanners worden gebruikt om de dagelijkse instroom in te scannen alsook om de bestaande fysieke archieven te digitaliseren. Op dit moment beschikt DUO nog over een fysiek archief met papieren dossiers die momenteel beperkt digitaal toegankelijk zijn. Op dit moment zijn vijf medewerkers bezig dit gehele fysieke archief te digitaliseren.

Specificaties:

- Verwerken tot de maximale grootte van een A3.
- DUO scant full-color en altijd dubbelzijdig.
- De gescande documenten worden door de scanner voorzien van een datumstempel.
- DUO beschikt over een vervangingsbesluit waarmee de gescande documenten na een half jaar mogen worden vernietigd.

Marktconsultatie vervanging hoogvolume scanners inclusief aanvullende dienstverlening

- Service level: Een binnenkomend document moet na aanlevering bij de Scanstraat aan de Kalmarweg uiterlijk de volgende dag worden gescand.
- Uitwijk is intern aan de Kalmarweg georganiseerd. (2^e scanner)
- De piekbelasting ligt bij DUO op ongeveer 15.000 documenten per week
- De data wordt bij DUO zelf opgeslagen, niet extern, dit i.v.m. (bijzondere) persoonsgegevens die in de scans staan.

Hoeveel verwerken wij

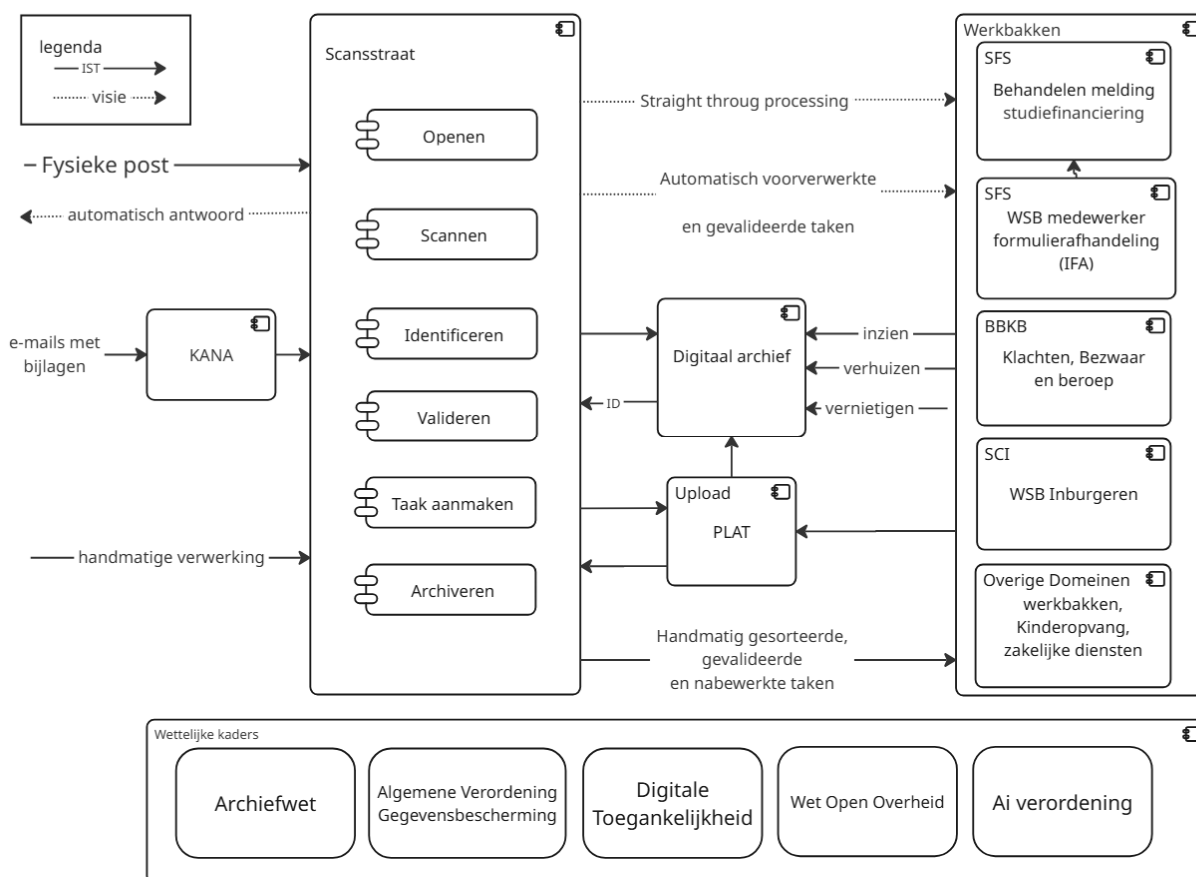
Op jaarbasis verwerken wij ongeveer 500.000 scans. Deze scans kunnen bestaan uit 1 – 200 pagina's.

Fysieke post

Hieronder een weergave van de scanstraat en de aansluiting op de bedrijfsprocessen bij DUO via werkbakken voor de verschillende werkstromen. In de werkbakken komen aanvragen en verzoeken voor verschillende afdelingen voor onder andere studiefinanciering (SFS), inburgeren (SCI) en bezwaar en beroep (BBKB).

Bij de scanstraat vindt een eerste validatie en voorbereiding plaats zodat deze door de afdelingen in behandeling kunnen worden genomen.

Uit het scanproces komt een taak voort met verwijzing naar de in het digitaal archief opgeslagen documenten.



Digitale post

Er zijn verschillende postvakken waarop e-mails worden ontvangen bij DUO verspreid over een aantal systemen.

De bijlagen uit e-mails worden handmatig via de DUO applicatie PLAT geüpload naar het oude digitaal archief en gekoppeld aan een taak voor een werkstroom. PLAT wordt op korte termijn uitgefaseerd en ook KANA wordt het komende jaar vervangen.

Werkbakken

De taken die voortkomen uit de verschillende input komen in werkbakken terecht. De procedures voor verdere afhandeling verschillen per documenttype. Iedere werkbak verwijst naar een werkstroom die door de diverse bedrijfsprocessen verder wordt afgehandeld. Momenteel zijn er ca. 200 werkbakken. Hiervoor zijn bij DUO verschillende maatwerkapplicaties in gebruik en ontwikkeling die allemaal een vorm van werkstroombesturing (WSB) gebruiken voor de verschillende stappen en handelingen per documenttype.

Wettelijke kaders

DUO moet als overheidsinstantie voldoen aan verschillende wetten en heeft hiervoor richtlijnen en beleid opgesteld, zodat er bijvoorbeeld zorgvuldig en doelmatig met de gegevens van burgers wordt omgegaan en deze niet onnodig worden opgeslagen of in te zien zijn door medewerkers. Het streven is om deze eisen by design mee te nemen in vernieuwingstrajecten.

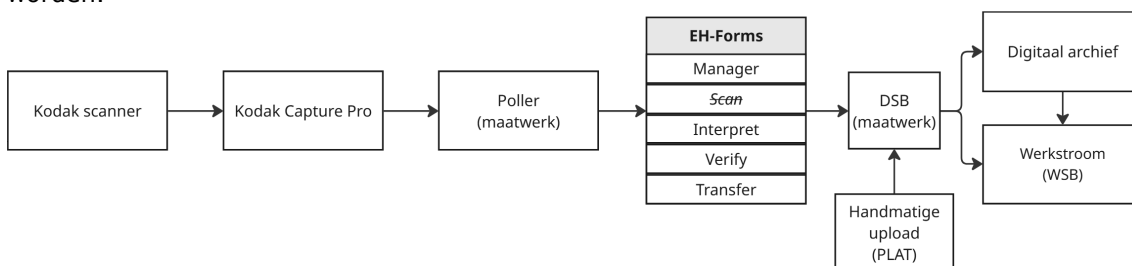
4 Complexiteit van de scan dienstverlening

Hieronder hebben wij de complexiteit van de opdracht verder uitgeschreven, de toekomstige aanbesteding behelst namelijk meer dan alleen het operationeel brengen van de scanners. DUO zou graag zien dat een deel van de werkzaamheden die nu door medewerkers wordt gedaan zoals hierboven geschetst wordt overgenomen door de software. Hiervoor zou de aanvullende software gekoppeld moeten worden aan de diverse DUO processen, dit zien wij als complex en uitdagend voor de toekomstige contractpartij.

Hieronder is opgesomd welke werkzaamheden DUO graag overgenomen ziet worden door de software:

- metadata toevoegen aan fysieke post na scannen (nu nog door medewerker).
- Doorzetten van digitale post naar een werkstroom: Archiveren en metadata toevoegen via Plat (nu nog door medewerker).
- Post naar juiste werkstroom doorzetten(nu nog door medewerker).

DUO ontvangt ongestructureerde en gestructureerde documenten, zoals aanvraagformulieren. Deze worden eerst gesorteerd en voorzien van voor- en achterblad, zodat deze per werkbak ingescand kunnen worden.



Figuur 1 Huidige scanstraat

Nadat de documenten zijn gescand als Tiff met Kodak Capture Pro vindt er een identificatie en validatieslag plaats. Hiervoor wordt het pakket EH Forms gebruikt, nadat deze via een poller zijn ingelezen.

Tijdens de verwerking in EH Forms wordt beperkt gebruik gemaakt van OCR voor het herkennen, valideren en overnemen van persoonsgegevens tijdens deze werkzaamheden. Het gescande document wordt gekoppeld aan een persoon als deze bekend is bij DUO. In deze stap wordt ook gecontroleerd of de identificerende gegevens zoals het BSN kloppen en noodzakelijke bewijsstukken aanwezig zijn. Per documenttype kunnen handelingen en controles verschillen.

Gegevens worden handmatig overgezet in de verschillende interfaces van DUO systemen of als taak klaargezet voor de verschillende afdelingen binnen DUO.

Dit dagelijkse proces voor het verwerken van fysieke post van het sorteren, scannen, identificeren en valideren is een arbeidsintensief proces, wij verwachten hier op meerdere punten d.m.v. slimme software schaalvoordelen te kunnen behalen.

Graag zien wij u passende reactie op deze dienstverlening met belangstelling tegemoet.

Naast de 500.000 scans op jaarbasis die binnenkomen als fysieke post verwerkt DUO ongeveer 150.000 binnenkomende e-mails.

De digitale poststroom komt binnen bij DUO in KANA (respons) waarna ze worden omgezet via PLAT. Vaak zitten er in de e-mails verschillende bijlagen die worden gesplitst om er meerdere losse taken van te maken. Dit alles gebeurt op dit moment handmatig door ongeveer 13 mensen.

Graag zou DUO de slimme software ook gebruiken om deze e-mails, net zoals de scans automatisch te splitsen en verdelen over de ruim 200 verschillende werkbakken. In feite zouden de e-mails en gescande documenten 'samenkomen' om vanuit daar gezamenlijk met behulp van de software verdeeld te worden naar de juiste werkbakken.

De slimme software zal daarvoor de mogelijkheid moeten hebben om de e-mails uit elkaar te halen. Deze te sorteren per onderwerp om deze daarna in de juiste werkbak te plaatsen. Hetzelfde geldt voor de gescande fysieke post.

DUO heeft verschillende e-mailadressen en gebruikt daarvoor ook verschillende systemen. Het huidige KANA Respons wordt binnen afzienbare tijd vervangen. Vandaar dat het ook mogelijk moet zijn om te koppelen met andere pakketten zoals Verint en MS Dynamics.

Welke ontwikkelingen zien wij

- De trend voor de komende jaren ten aanzien van totale volumes is dat deze gelijk zullen blijven of licht zullen stijgen.
- DUO zal werk voor meerdere opdrachtgevers kunnen uitvoeren, waardoor uniformering van de verwerking in handelingen belangrijker wordt.

5 Vraagstellingen

5.1 Vraagstellingen

Vanuit DUO zijn onderstaande vraagstellingen relevant voor de vervanging van de hoogvolume scanners en de gewenste aanvullende software en dienstverlening, graag zien wij uw passende reactie terug in de beantwoording van de diverse vraagstellingen:

Vragen gericht op de voorgenomen aanbesteding:

1. Welke selectie- en gunningscriteria adviseert u die DUO zou moeten hanteren wanneer zij gaan aanbesteden?
2. Welke vraagstelling geeft deze markt de beste kans om het onderscheidend vermogen te laten zien?
3. Welke rand voorwaardelijke informatie is minimaal vereist om een betrouwbare inschrijving te kunnen doen? Motiveer uw antwoorden.
4. Welke overige informatie heeft u bij een dergelijk vraagstuk minimaal nodig om een kwalitatief goede en prijstechnisch transparante inschrijving te kunnen doen?
5. Heeft u voorbeelden van andere vergelijkbare aanbestedingstrajecten waarbij u een positieve ervaring heeft met de daar gehanteerde gunningscriteria?
6. Zijn er belemmeringen in bovenstaande opdracht die inschrijven op de opdracht onaantrekkelijk maken? Hoe kan dit voorkomen worden?

7. Wat kan IUC-Noord toevoegen in deze aanbesteding zodat de kans wordt vergroot dat de toekomstige aanbesteding meerdere inschrijvingen oplevert?
8. Welke prijscomponenten voorziet u nog meer, naast licentie, uurtarieven en migratiekosten om tot een volledige uitvraag te komen? Graag uw motivatie onderbouwen.
9. Hoe ziet uw licentiestructuur eruit? Graag ontvangen wij een toelichting met daarbij toegevoegd de End User License Agreement (EULA).
10. Kwaliteit: op welke wijze kunnen wij onderscheidend vermogen meenemen in deze minicompetitie? Kunt u daarvoor een concreet voorbeeld beschrijven?
11. Geef aan of uw oplossing voldoet aan bepaalde algemene kwaliteitsnormen (bijv. NEN5825) of kwaliteitseisen (bijv. met betrekking tot toegankelijkheid).
12. Geef aan welke kwalitatieve en kwantitatieve voordelen uw oplossing biedt, inclusief een indicatie op basis van benchmark data en best-practices.

Vragen gericht op de Functionaliteit:

13. Geef aan welke standaardfunctionaliteit(en) uw oplossing eventueel nog meer biedt, los van wat al onder paragraaf 2.1 door u is aangegeven.
14. Geef hier aan welke functionele configuratiemogelijkheden uw oplossing biedt.
15. Geef hier aan welke standaard koppelvlakken uw oplossing biedt.
16. Biedt u oplossing mogelijkheden voor kunstmatige intelligentie tooling (AI) en zo ja, welke?
17. In welke mate is het mogelijk om op basis van documenttype metadata te extraheren en validaties uit te voeren op volledigheid en inhoud om beter aan te sluiten op bedrijfsprocessen?
18. Vanuit strategisch oogpunt heeft het meerwaarde om gebruik te maken van open source software. Ziet u mogelijkheden om een gedeelte van de oplossing d.m.v. open source software in te vullen?
19. Op welk onderdeel zou u gebruik willen maken van open source software?
20. Hoe gaat de scanner om met witbladen die in documenten aanwezig zijn?

Vragen gericht op Beheer en Onderhoud hardware:

21. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing heeft om het beheer en onderhoud te organiseren. Geef daarbij aan wat in uw beleving de belangrijkste aandachtspunten zijn. Benoem eventuele voor- en nadelen van de verschillende opties.
22. Welk advies heeft de leverancier voor de eisen / kaders aan het onderhoudscontract waar het gaat om het zo snel mogelijk afhandelen in geval van een storing?
23. Welk model hanteert de leverancier voor (onderhouds)kosten in relatie tot volumes?

Vragen gericht op beheer en onderhoud software:

24. Geef aan welke mogelijkheden uw oplossing heeft om het beheer en onderhoud te organiseren. Geef daarbij aan wat in uw beleving de belangrijkste aandachtspunten zijn. Benoem eventuele voor- en nadelen van de verschillende opties.
25. Wat zijn de mogelijkheden voor gebruikersmanagement voor de verschillende werkzaamheden en domeinen.
26. Eisen en opmaak van documenttypen zoals aanvraagformulieren kunnen jaarlijks veranderen. Hoe voorziet de software in het beheer hierop?
27. Welke skills zijn er binnen DUO nodig om de software zelf te beheren?
28. Wat is het advies m.b.t. waar het onderhoud van de software belegd zou moeten worden?

Overige vragen m.b.t. scanners en gewenste software en dienstverlening:

29. Ziet de leverancier belemmeringen indien DUO wil dat de scanners gaan samenwerken met Software die middels de inzet van AI automatische document selectie wil toepassen.

Marktconsultatie vervanging hoogvolume scanners inclusief aanvullende dienstverlening

30. Hoe kan de leverancier garanderen dat de persoonsgegevens van de klanten van DUO beschermd blijven bij gebruik van de slimme scansoftware?
31. In hoeverre kan zichtbaar gemaakt worden welke interne medewerker welke gegevens/scans verwerkt heeft?
32. Wat heeft DUO nodig om de gegevens lokaal te kunnen opslaan, dus de data mag i.v.m. privacy gevoelige informatie niet op een externe cloud o.i.d komen te staan of voor andere doeleinden gebruikt worden.
33. Welke mogelijkheden zijn er om belasting op opslag en netwerk te beperken met behoud van kwaliteit? Denk hierbij aan bestandsgrootte, resolutie en scherpte en blanco pagina's bij dubbelzijdige inscannen.
34. In hoeverre zorgt de software dat de scan ook digitaal toegankelijk is?
35. Welke ervaringen heeft de leverancier met de verwerking van verschillende papiersoorten en welke eisen moet DUO hier over stellen?

Ergonomie / Arbo:

36. Geluidsnormen: welke grens of normen kunnen / moeten we hanteren voor de eisen in de aanbesteding.

Voor DUO is de arbo-technische bescherming van de operators een zwaar wegend criteria.

37. Bij verstoringen in de operatie voor de scanoperator van DUO: op welke wijze heeft de leverancier hier rekening mee gehouden in het ontwerp van de machine.
38. Welke middelen kan de leverancier inzetten om het werk van de medewerkers te vereenvoudigen / te automatiseren?

Waarin onderscheid de leverancier zich bijvoorbeeld op gebruikersgemak.

39. Is de gewenste opstelling zoals zichtbaar op foto 1 van de werkruimte haalbaar met de nieuwe scanner? (zie bijlage 2)

Digitale post:

40. Is het mogelijk om ook de e-mails die binnenkomen te laten verwerken door de slimme software?
41. Aan welke voorwaarde moet de email pakket van DUO voldoen om aan te kunnen sluiten op de slimme software?
42. Zijn er voorwaarden aan het bestandstype waarin de e-mails moeten worden aangeleverd aan de software?
43. Is de deelnemer bekend met Verint? Indien ja, kan dit emailprogramma aansluiten op de aangeboden scansoftware?
44. Kan de aangeboden slimme software in de toekomst (2030) aansluiten op Microsoft Dynamics?

Transitie

45. Hoe ziet de leverancier de afbouw van de oude en opbouw en nieuwe omgeving in relatie tot productie continuïteit en welke risico reducerende maatregelen kan de leverancier nemen?

Technische levensduur

46. Technische levensduurmachines: minimaal 7 jaar, zonder oplopend onderhoud.

Op welke manier zou leverancier op kunnen inspelen?

Marktconsultatie vervanging hoogvolume scanners inclusief aanvullende dienstverlening

47. Hoe verlopen de onderhoudskosten zich na deze periode.

Is de leverancier voornemens om nieuwe apparatuur te leveren of is er sprake van refurbished of anderszins niet nieuwe machines / componenten?

Operators

48. Welke eisen stelt de leverancier aan de kennis en kunde van de operators?

49. Welke opleidingen biedt de leverancier aan de operators (plaats en duur, bij voorkeur onsite)?

50. Welke innovaties op dit werkveld ziet de leverancier waar DUO rekening mee zou moeten houden

51. Waar is de leverancier zelf mee bezig op het vlak van productontwikkeling.

52. Welke onderscheidende criteria zou DUO moeten weten voorafgaand aan de aanbesteding m.a.w. waar onderscheid uw oplossing/dienstverlening zich van andere partijen?

Duurzaamheid

53. Op welke onderstaande thema's zou u kunnen aansluiten? Graag toelichten.

Kies een thema	Doel
 Milieu Inclusief biodiversiteit	Je kunt via inkoop bijdragen aan een beter milieu , het tegengaan van milieuverontreiniging en het beschermen van de leefomgeving en biodiversiteit. Denk aan: materialen en grondstoffen, water en bodem, leefomgeving, natuurinclusief inkopen, en biodiversiteit.
 Klimaat	Bij klimaatbewust inkopen gaat het om het voorkomen of minimaliseren van de uitstoot van CO ₂ en andere broeikasgassen. Het leveren van een positieve bijdrage aan energiebesparing en de transitie naar duurzame energiebronnen.
 Circulair Inclusief biobased	Circulaire inkoop is een belangrijk instrument in het aanjagen van de circulaire economie. In de eerste plaats door het inkopen van producten die zo min mogelijk uit primaire grondstoffen bestaan en die na hun eerste gebruiksfase goed herbruikbaar zijn (als product, component of materiaal). Daarnaast kan door middel van inkoop worden ingezet op preventief en correctief onderhoud en/of refurbishment van reeds bestaande producten.
 Ketenverantwoordelijkheid Internationale Sociale Voorwaarden	Veel van wat de overheid inkoopt heeft zijn oorsprong in productielanden, waar sprake kan zijn van hongerlonen, moderne slavernij, kinderarbeid en discriminatie. Je kunt vanuit inkoop bedrijven stimuleren hun ketenverantwoordelijkheid te nemen. Bedrijven, maar ook de publieke sector zelf, kunnen sociale misstanden tegengaan door het toepassen van internationale sociale voorwaarden (ISV). Dit bevordert internationale arbeidsnormen en goede arbeidsomstandigheden.
 Diversiteit en inclusie	In een diverse en inclusieve samenleving wordt iedereen gelijk behandeld. Ongeacht bijvoorbeeld wie ze zijn, van wie ze houden, waar ze vandaan komen of waarin ze geloven. Samenwerking met diverse mensen levert meer innovatie en betere producten en diensten op, die aansluiten bij de maatschappij. Diversiteit en inclusie kunnen in inkoop uitgevraagd worden.
 Social Return	Social return is een aanpak om arbeidsparticipatie te stimuleren en meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Je kunt bij het verstrekken van opdrachten, de opdrachtnemer stimuleren of verplichten een sociale bijdrage te leveren en kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt een kans te geven.

54. Welke eisen / wensen kan DUO formuleren waar het gaat om duurzaamheid? Te denken valt aan de volgende aspecten:

- afvoeren huidige apparatuur, kan de huidige apparatuur hergebruikt worden?

Marktconsultatie vervanging hoogvolume scanners inclusief aanvullende dienstverlening

- productie van de nieuwe machines
- duurzaamheid in de operatie (onderdelen etc)
- duurzaamheid van haar eigen bedrijfsvoering
- energiegebruik van de apparatuur.

6 Uitgangspunten en randvoorwaarden

De hier onder vermelde uitgangspunten en randvoorwaarden zijn van toepassing op deze Marktconsultatie:

- DUO neemt bij het doorlopen van deze Marktconsultatie de beginselen van non- discriminatie en transparantie in acht;
- dit document is uitsluitend bestemd voor Marktconsultatie doeleinden;
- de Marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;
- deze Marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerden in het kader van de voorgenomen aanbesteding;
- marktpartijen die niet meedoen aan de Marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan de uiteindelijke aanbesteding. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de Marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan de aanbesteding;
- de Marktconsultatie is voor zowel alle deelnemers als DUO vrijblijvend;
- partijen (inclusief partijen die niet deelnemen aan de Marktconsultatie) kunnen aan deze Marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens DUO ontlelen;
- deelname aan deze Marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- eventuele kosten voor deelname aan deze Marktconsultatie worden niet vergoed door de Aanbestedende dienst;
- deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt kan worden in het door DUO nader uit te werken programma van eisen en/of aanbestedingsdocumenten;
- verstrekte informatie in het kader van de Marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
- de inbreng van deelnemende partijen zal vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
- de voertaal tijdens deze Marktconsultatie is Nederlands;
- alle communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure verloopt via de in dit document genoemde contactpersoon. Het is niet toegestaan andere functionarissen van DUO (rechtstreeks) te benaderen.
- DUO is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de Marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de Marktconsultatie betrekking heeft;
- claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- de door deelnemende partijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en als vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn, dan wordt Aanbestedende dienst hiervan gevrijwaard door de deelnemende partij(en);
- aan de door u gegeven antwoorden op de gestelde vragen zal door DUO geen waardeoordeel gehangen worden;
- DUO behoudt zich het recht voor:
 - o De planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
 - o het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk is medegedeeld;
 - o deze Marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.
- door deelname aan deze Marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

7 Bijlage 1: Beschrijving apparatuur en software

In deze bijlage vindt u een overzicht van de apparatuur en software die in gebruik zijn.

	Apparaat	Merk	Type	Serie	Bouwjaar	Contract
A.	Scanner	Kodak	I5850		2015	Onderhoud Dyanix
B.	Scanner	Kodak	I5850			
C.	software	Kodak capture pro	6.0.0			Onderhoud Dyanix
D.	software	Readsoft EH-Forms	5.3			?

Bijlage 2: Huidige werkopstelling van de scanners op de Kalmarweg

Inscannen aangeleverde documenten



Figuur 2 Werkopstelling voor het inscannen van post en e-mails nadat deze is gesorteerd per werkbak

Digitaliseren archief



Figuur 3 Werkopstelling tweede scanner voor het digitaliseren van het fysieke archief

Marktconsultatie vervanging hoogvolume scanners inclusief aanvullende dienstverlening