

Nota van Inlichtingen naar aanleiding van marktoriëntatie voorgenomen Europese aanbesteding 'digitale postverwerking'

Datum: 2 november 2015

In deze nota van inlichtingen geeft de aanbestedende dienst antwoord op de in het kader van de hierboven genoemde voorgenomen Europese aanbesteding gestelde vragen en geplaatste opmerkingen.

Vraag		Vraag	Antwoord
1.	A	Kunt u aangeven waarom de werkzaamheden op locatie in Zwolle plaats dienen te vinden?	De post komt binnen bij RVO.NL Zwolle. Na ontvangst zijn de poststukken verantwoordelijk van RVO.NL. Op dit moment vindt er geen dagelijkse fysieke poststroom naar een andere locatie plaats. RVO.nl denkt dat dit kwetsbaar en tijdrovend is. Indien u kunt aantonen dat dit efficiënter kan, dan horen we dat graag. De processen ontvangst en scanning worden daarom uitgevoerd op een locatie van RVO.NL in Zwolle. De data-entry kan eventueel ook op deze locatie worden uitgevoerd, maar de opdrachtnemer kan er ook voor kiezen deze werkzaamheden op een eigen locatie uit te voeren.
2.	A	Is het ook toegestaan om de werkzaamheden op locatie van opdrachtnemer plaats te laten vinden?	Zie antwoord vraag 1.
3.	B	Kunt u aangegeven welke 5 verwerkingsvarianten er momenteel zijn?	<ol style="list-style-type: none">1. Alleen scannen2. Scannen van Archief dossiers3. Scannen en data-entry obv OCR-ICR4. Scannen en data-entry obv OCR-ICR en visuele acceptatie en Niet-Acceptatie-brieven5. Scannen en handmatige data-entry
4.	B	Archiefscan; Kunt u een inschatting maken van het aantal dossiers op jaarbasis en de inhoud en aantal vellen van de dossiers?	Nee, wij kunnen hier op dit moment geen inschatting van maken. RVO.NL wil dit proces intern kunnen aanbieden aan haar afdelingen. RVO.NL is een fusieorganisatie en haar afdelingen bevinden zich in verschillende fases van digitaal werken. De rijksoverheid wil maximaal digitaal werken. Papierprocessen zijn daarom in toenemende mate ongewenst.
5.	B	Punt 6, proces & functies; U spreekt over het structureren van de documenten, na scanning. Wat bedoeld u hier precies mee?	Met structureren wordt het routeren van documenten bedoeld op basis van een barcode. Is er een barcode, dan kunnen automatisch metadata aan het document worden gekoppeld. Is er geen barcode, dan worden documenten klaar gezet voor

Vraag		Vraag	Antwoord
			handmatige classificatie door medewerkers van RVO.NL.
6.	B	Gevraagde functies opdrachtnemer; Tijdens de presentatie is aangegeven dat de ontvangen post scan klaar gemaakt dient te worden. In de gevraagde functies van de opdrachtnemer staat ook het archief klaar maken vermeld. Kunt u aangeven of er extra handelingen verwacht worden, naast het scan klaar maken (dat mogelijk volstaat als archief scan klaar maken) en welke handelingen verwacht u van de opdrachtnemer m.b.t. archief klaar maken?	Scan-klaarmaken volstaat niet als archief-klaarmaken. Extra handelingen die nodig zijn voor archief-klaarmaken t.o.v. scan-klaarmaken hebben o.a. betrekking op de wijze van aanlevering van de fysieke stukken voor het fysieke archief. RVO.NL verwacht de fysieke documenten op basis van de envelop gesorteerd terug in archiefdozen. De exacte beschrijving van de (extra) handelingen die nodig zijn, kunt u later gespecificeerd terugvinden in het bestek. Dit geldt niet voor de 'Archief scan' behandeld in de presentatie. Hiervoor geldt dat de handelingen 'scan klaar' en 'archief klaar' worden uitgevoerd door de afdeling van RVO.NL die de werkzaamheden laat uitvoeren. Zie ook antwoord op vraag 23.
7.	B	Wat is de gewenste doorlooptijd van de postverwerking?	De doorlooptijd moet zo kort mogelijk zijn. Wij horen graag van de inschrijver welke doorlooptijd gerealiseerd kan worden.
8.	B	Kunt u aangeven op wat/ wanneer er piek momenten zijn in de verwerking?	De afgelopen jaren kenden de volgende perioden een piekverwerking: rond week 6, week 14, week 18 t/m week 20, week 23
9.	C	Op bladzijde 18 staat de voorlopige planning van de aanbesteding. De implementatietijd is vastgesteld op 5 maanden (1-5-2016 tot 1-10-2016). Is de gegarandeerde doorlooptijd een gunningscriterium, met andere woorden wordt een kortere doorlooptijd beloofd met een hogere waardering?	De bijeenkomst betrof een marktoriëntatie. Hier hebben we een voorlopige planning laten zien. Wij willen graag van u horen of de aangegeven implementatieperiode reëel is of niet. Gunningscriteria zijn nog niet aan de orde.
10.	D	Heeft RVO.NL.nl al een idee over welk dienstverleningsmodel men wenst, bijvoorbeeld out tasking, insourcing of outsourcing (moeten er daarbij mensen overgenomen worden van RVO.NL.nl) of wenst men hier advies. Kan RVO.NL.nl hierover al iets meer achtergrond informatie verschaffen?	Nee, wij horen graag van u welke mogelijkheden er zijn.
11.	D	De softwarematige oplossing die geboden gaat worden door opdrachtnemer, dient dit een on-	Het gaat <u>niet</u> om een on premise oplossing bij RVO.NL. On premise bij de opdrachtnemer is toegestaan of mogelijk een

Vraag		Vraag	Antwoord
		premise oplossing bij RVO.NL.nl, een on-premise oplossing bij opdrachtnemer of een cloudoplossing te zijn of staat deze invulling nog geheel open?	cloud oplossing. Dit is nog niet geheel duidelijk. Medewerkers van RVO.NL moeten op de oplossing kunnen inloggen om scans te verrijken met informatie. De informatie die wordt verwerkt door opdrachtnemer betreft gegevens van klanten van RVO.NL en zijn dus vertrouwelijk. Er worden daarom eisen gesteld aan beveiliging van de oplossing zowel door RVO.NL als door de ICT dienstverlener van RVO.NL (DICTU). Dit maakt een cloud oplossing mogelijk minder voor de hand liggend.
12.		Wat betreft de huidige hardware: Dient de huidige hardware (scanstraat/MFP's/scanners) gebruikt te worden of dient deze vervangen te worden door opdrachtnemer?	De huidige hardware is eigendom van de huidige opdrachtnemer.
13.	D	Bedoelt u met het verhogen van de kwaliteit van data entry in deze de handmatige verwerking van data te verminderen (door toepassing van OCR) EN de kwaliteit van de handmatige verwerking te verhogen? Is het mogelijk hierop een korte toelichting te geven?	Op dit moment is slechts bij 1 formulier handmatige data-entry van toepassing. OCR-ICR wordt bij dit formulier, aangezien het afwijkt van de huisstijl, niet gedaan. Daarom wordt onder het verbeteren van de kwaliteit vooral verstaan het verbeteren van de kwaliteit van de handmatige verwerking.
14.	D	Maakt u momenteel al gebruik van OCR/ICR? Zo ja, welke software gebruikt u hier dan voor?	Ja. De software is in handen van de huidige opdrachtnemer.
15.	D	Kunt u aangeven uit wat voor documenten uw archief bestaat (zijn deze goed te categoriseren naar soort document/formulier)?	Documenten zijn in te delen in regelingenpost en niet-regeling gebonden post. De regeling gebonden post is onder te verdelen in drie soorten: gestructureerde post (formulieren met unieke barcode), semi- gestructureerde post (formulieren met 10*0 barcode) en ongestructureerde post. Gestructureerde post heeft dus altijd een barcode, ongestructureerde post nooit. Facturen en stafpost zijn onderdeel van de niet- regeling gebonden post.
16.	D	Kunt u aangeven hoe vaak er op dit moment een document opgevraagd wordt uit het archief? Achterliggende gedachte bij deze vraag is om in de beantwoording van de vraag een visie te kunnen geven op de verwerkingsoplossing voor het archief.	Uit het papieren archief wordt zelden een document opgevraagd. Het digitaal archief wordt continu geraadpleegd.
17.	E	U geeft aan dat de werkzaamheden in Zwolle dienen plaats te vinden, en dat het archief in Assen opgeslagen wordt. Mogen wij een voorstel doen om in plaats van te insourcen, alles te outsourcen? Of is	Zie antwoord vraag 1.

Vraag		Vraag	Antwoord
		dat scenario niet wenselijk/denkbaar?	
18.	E	U vraagt ons om aan te geven hoe wij de migratie van het werkpakket zien. Kunt u ons beschrijven welke zaken gemigreerd dienen te worden?	Deze vraag is helaas in dit kader niet goed te beantwoorden. Een uitputtende beschrijving van het huidige werkpakket voert hier te ver. Dit wordt uiteraard als belangrijk onderdeel opgenomen in het komende bestek. Enkele zaken zijn reeds genoemd in de presentatie.
19.	E	Is het voorstel wat we kunnen indienen vorm-vrij?	Het voorstel n.a.v. deze marktorientatie is vorm-vrij.
20.	E	Indien de werkzaamheden in Zwolle dienen plaats te vinden, moet er een mogelijkheid zijn om servers neer te zetten, of te gebruiken. Kunt u aangeven of er servers aanwezig zijn? Zo nee, of er infrastructuur ligt om deze wel te plaatsen en aan te sluiten?	Het gaat in principe om een kaal opleverde ruimte met de normale voorzieningen. Elektriciteit, water e.d.
21.	E	In de bijeenkomst is volgens mij geroepen dat RVO.NL.nl bij het faciliteren van de admin.systemen de expertise van de leveranciers aanspreekt. Kunt u ons nader beschrijven wat u hiermee bedoeld?	De expertise waar RVO.NL een beroep wil doen heeft met name te maken met de manier waarop gegevens uit formulieren kunnen worden geëxtraheerd, dus bijvoorbeeld data-entry obv OCR-ICR of een mogelijke alternatieve wijze. Deze gegevens zullen vervolgens op zodanige wijze moeten worden doorgeleverd aan RVO.NL dat ze probleemloos kunnen worden verwerkt in de registers van RVO.NL.
22.	E	In de bijeenkomst is geroepen dat er door leverancier geprint en gecouverteerd moet worden. Printen geschiedt op de printers van RVO.NL. Kunt u nader aangeven wat er geprint en gecouverteerd moet worden en naar schatting hoeveel?	Op dit moment worden niet-acceptatiebrieven geprint en verstuurd. Dit zijn eigenlijk A3 formulieren, die met variabelen geprint worden, met 1 of meer bijlagen en retourenvelop in een C4 envelop worden verzonden. Het gaat om ongeveer 2200 stuks per jaar.
23.	F	U geeft aan dat de papieren documenten door afdelingen van RVO.NL. scan en archief klaar worden gemaakt. Waarom kiest u voor deze optie?	Wij gaan er vanuit dat u doelt op de archiefscan. Wij hebben gekozen voor deze werkwijze omdat wij denken op die manier een scherp tarief te krijgen. Waardoor we andere afdelingen kunnen verleiden om hun archief te gaan digitaliseren. Indien u andere voorstellen heeft staan we daarvoor open.
24.	F	U geeft aan dat de opdrachtnemer het werk uitvoert op locatie van RVO.NL.nl in Zwolle. Waarom kiest u voor deze optie?	Zie antwoord vraag 1.
25.	G	Hoe gaat RVO.NL.nl om met de antwoorden van de leveranciers op de door de RVO.NL.nl gestelde	De reactie die binnenkomen op deze marktorientatie zijn voor RVO.nl. Deze worden niet beschikbaar gesteld aan de

Vraag		Vraag	Antwoord
		vragen (in de presentatie). Zijn die slechts ter info voor de RVO.NL.nl of worden deze, al dan niet geanonimiseerd, aan alle geïnteresseerden ter beschikking gesteld?	geïnteresseerde partijen. RVO.nl gebruik de informatie om een zo'n goed mogelijk bestek te schrijven.
26.	H	Welke overwegingen heeft u gehad om het proces van scannen & digitaliseren van papieren regelingen niet regeling gebonden documenten, niet geheel uit te besteden?	We hebben hiervoor gekozen omdat er intern nog geen uniforme processen zijn en iedere afdeling een eigen werkwijze hanteert. Hierdoor is er sprake van een sterke mate van complexiteit.
27.	H	Wat zouden voor u belangrijke ijkpunten zijn om de weg in te slaan van gehele uitbesteding van eerder genoemd proces?	Op dit moment zijn er binnen RVO.NL geen ijkpunten. Graag horen we van u welke motivatie en garanties u ons kunt bieden om gehele werkzaamheden uit te besteden.
28.	H	Hoe schat u de mogelijkheid dat u alsnog overgaat tot gehele uitbesteding?	Zie antwoord vraag 27.