

UWV Marktconsultatie verslag

IGA Systeem en Implementatie



1. Aanleiding en doelstelling

UWV heeft in het kader van de voorbereiding op de Europese aanbesteding Identity Governance and Administration (IGA) systeem en implementatie voor autorisatiebeheer bij UWV besloten een marktconsultatie uit te voeren. Er is gekozen voor een vorm met schriftelijke beantwoording van door UWV gestelde vragen. De marktconsultatie is op 14 januari 2022 bekend gemaakt via een aankondiging op TenderNed (TenderNed Kenmerk 343744), UWV referentie: rab021.31.03.2022. Marktpartijen zijn geconsulteerd over een aantal onderwerpen die worden teruggekoppeld in dit verslag. UWV heeft in januari en februari 2022 via TenderNed een openbare marktconsultatie uitgevoerd. Aan deze marktconsultatie hebben 13 Ondernemers deelgenomen. UWV heeft de uitkomsten van deze marktconsultatie geanalyseerd en voor zover relevant verwerkt in de aanbestedingsstukken. Van de marktconsultatie heeft UWV een verslag opgesteld (dit document) en als Bijlage 13 bij deze Aanbesteding gevoegd. Het verslag vormt een samenvatting van de uitkomsten van de marktconsultatie, is geanonimiseerd en bevat geen specifieke verwijzingen naar marktpartijen of commercieel gevoelige informatie.

De onderwerpen waarover vragen zijn gesteld zijn:

A: Algemeen

B: Technisch

C: Requirements

D: Inkoop

E: Juridisch

F: Implementatie en overig

Dit verslag geeft per onderwerp de essentie van de uitkomsten van de marktconsultatie weer. Commercieel vertrouwelijke informatie is daarbij weggelaten en conclusies zijn niet direct te herleiden naar specifieke partijen. Omdat UWV in de marktconsultatie open vragen heeft gesteld zijn de formuleringen van de uitkomsten nooit één op één een weergave van wat individuele deelnemers letterlijk hebben geschreven in reactie op de gestelde vragen van UWV. Dit verslag betreft dus een weergave van het dominante beeld per onderwerp zoals UWV dat uit alle antwoorden heeft gedestilleerd en geïnterpreteerd.

Via deze weg spreken wij nogmaals onze hartelijke dank uit aan de deelnemers voor hun bijdrage aan de marktconsultatie.

2. Respons op de vragen

Onderwerp	Nr	Vraag	Antwoord
A. Algemeen	Vraag 1	Omschrijf uw standaard software oplossing voor autorisatiebeheer, u kunt hier desgewenst ook verwijzen naar een bijlage die u toevoegd aan uw Beantwoording.	De marktconsultatie is door 13 deelnemers beantwoord dat dit een standaard software oplossing is.
	Vraag 2	a. Is de oplossing (en daar bij horende opleidingen, ondersteunende materialen, etc. beschikbaar in het Nederlandns? b. Heeft u binnen Europa in de Nederlandse taal soortgelijke standaardoplossing in de afgelopen drie jaar geïmplementeerd? c. Zo ja, bij welke organisaties heeft u dat gedaan?	a. Ja: 11 partijen Nee: 2 partijen b. Ja: 7 partijen Nee: 5 partijen 1 partij geen antwoord c. Bij diverse organisaties
	Vraag 3	a. Worden er met uw oplossing (persoon-)gegevens verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte (EER) gedurende de looptijd van het contract? B. Worden er met uw oplossing meta-gegevens buiten de EER verwerkt?	a. 12x nee, 1x onduidelijk; b. 12x nee, 1x mogelijk buiten EER.
	Vraag 4	Kunt u inzicht geven in het aantal afnemers van uw oplossing (aantal organisaties, aantal gebruikers binnen organisaties), en hoe zich dat aantal heeft ontwikkeld (de afgelopen 5 jaar)?	Alle partijen geven aan meerdere afnemers te hebben, variërend van enkele tientallen tot duizenden. Enkele respondenten wensen geen gericht aantal te noemen i.v.m. concurrentie gevoeligheid.
	Vraag 5	Zorgt u zelf voor de implementatie van de oplossing of wordt dat verzorgd door andere partijen en zo ja welke?	De meeste partijen geven aan dat de implementatie wordt uitgevoerd door een partner. Een aantal geeft aan dat dat ook via professional services kan van de software leverancier. Een enkeling geeft aan dat de software wordt geïmplementeerd door de software leverancier.

	Vraag 6	Implementeert u alleen deze oplossing of ook nog andere oplossingen? En zo ja welke dan?	De meeste implementatie partners geven aan dat ze (IGA) oplossingen van andere leveranciers implementeren. Software leveranciers geven veelal aan dat ze ook nog andere (IAM) oplossingen aanbieden. Een enkele partij geeft aan alleen de voorgestelde oplossing te implementeren.
B. Technisch	Nr	Vraag	Antwoord
	Vraag 7	a. Kunt u aangeven hoe uw oplossing is ontwikkeld en wordt doorontwikkeld? B. Is uw oplossing bijvoorbeeld ontwikkeld via Secure Coding Guidelines en wordt uw oplossing bijvoorbeeld periodiek gepentest?	Veel leveranciers geven aan dat de oplossing wordt doorontwikkeld. Er wordt gebruikt gemaakt van secure coding of vergelijkbare concepten. Pentesten worden uitgevoerd door het bedrijf zelf.
	Vraag 8	a. Is uw onderneming ISO 27001 gecertificeerd of vergelijkbaar? B. Heeft u nog andere relevante certificeringen?	Alle leveranciers voldoen aan ISO 27001. en veel partijen beschikken ook over aanvullende certificeringen.
	Vraag 9	a. In welke (sub)leveringsvormen is uw IGA oplossing leverbaar? B. Is deze leverbaar als on-premise oplossing en/of als SaaS, en zo ja kunt u dit nader toelichten? C. Kan UWV de on-prem oplossing zelfstandig technisch en applicatief beheren (of wat is ervoor nodig (training, opleiding, certificering e.d.) om technisch en applicatiebeheer uit te kunnen voeren)?	Meerdere hostingsvormen worden geleverd. On-premise, single tenant, multi tenant SaaS. UWV kan de on-premise in eigen datacenter hosten en eventuele trainingen hiervoor zijn beschikbaar.
	Vraag 10	a. Wordt er bij de on-premise IGA oplossing ook ondersteuning/doorontwikkeling van de IGA product geleverd voor de komende 5 a 10 jaar? b. Kunt u inzicht geven in de productroadmaps? c. Zo ja ontvangen we die graag als bijlage bij uw beantwoording van de marktconsultatie.	Er wordt aangegeven dat er doorontwikkeling is op de on-premise IGA oplossing. Er zijn bijlagen en links naar roadmaps gedeeld. Er wordt ook gevraagd om een NDA af te sluiten zodat er meer informatie over roadmaps gedeeld kan worden.

	Vraag 11	Heeft u voornemens om over te stappen op 'SaaS only'? Onder SaaS wordt verstaan zowel single tenant als multi tenant. UWV wil graag weten wat de dominante marktbeweging gaat worden bij de IGA oplossingen, dit mbt. de SaaS hosting.	On-premise en de single tenant SaaS wordt geadviseerd voor UWV. Meerdere leveranciers geven aan vooralsnog geen plannen voor SaaS only. Grote organisaties kiezen eerder voor een on-premise en single tenant SaaS.
	Vraag 12	Als er SaaS wordt aangeboden bij de IGA-oplossingen, welke vormen/varianten van SaaS zijn hierin mogelijk?	Single tenant SaaS, en er is ook mogelijkheid voor een multi tenant SaaS.
	Vraag 13	In hoeverre wordt er bij IGA oplossingen gekozen voor een SaaS ten opzichte van een On-premise? Welke keuze wordt gemaakt door de nieuwe klanten? Is er een markttrend of ontwikkeling gezien de manier van hosting?	Groote organisaties kiezen eerder voor een on-premise of een single tenant SaaS oplossing. Leveranciers geven aan dat er verschillende mogelijkheden zijn. er wordt aangegeven dat er een 50/50 verdeling tussen single tenant en multi tenant.
	Vraag 14	Bij een SaaS wordt door UWV de voorkeur gegeven aan Virtual private cloud omgeving (single tenant) boven een Public SaaS (multi tenant). In hoeverre is dat mogelijk kunt u kort toelichting hoe de Virtual private cloud omgeving (single tenant) is opgezet en wat de mogelijkheden zijn?	Single tenant SaaS is mogelijk vanuit de partijen. Een enkele partij geeft aan alleen multi tenant model te ondersteunen.
	Vraag 15	De Virtual private cloud (single tenant) heeft bij UWV voorrang boven een Public cloud (multi-tenant) oplossing. Als er een Public cloud wordt aangeboden, hoe is de omgeving gescheiden van de andere klanten (applicatie, database, OS en netwerk)?	Dit wordt niet uitgeschreven door leveranciers. Single tenant SaaS of on-premise wordt geadviseerd.
	Vraag 16	Welke hostingsvormen zijn er gebruikelijk bij de IGA-oplossingen?	Meerdere hostingsvormen worden geleverd. On-premise, single tenant, multi tenant SaaS. UWV kan de on-premise is eigen datacenter hosten en eventuele trainingen hiervoor zijn beschikbaar.

	Vraag 17	Zijn er (grote) prijsverschillen tussen een Virtual private cloud (single tenant) of een Public cloud (multi-tenant) oplossing? Kunt u aangegeven wat ongeveer het verschil is (dit betreft een indicatie, dat mag een schatting zijn)? Zie ook vraag 29.	Er is sprake van prijsverschillen.
	Vraag 18	Welke integratiemogelijkheden (capabilities) heeft een IGA-oplossing? Kunt u voorbeelden geven van veelvoorkomende integraties bij soortgelijke klanten?	Verschillende integratiemogelijkheden zijn aangegeven. Er wordt gesproken over connectors, integraties met andere systemen.
	Vraag 19	Wat zijn de specifieke voordelen van een IGA SaaS oplossing ten opzichte van een On-premise hosting?	De standaardvoordelen tussen een SaaS en on-premise worden genoemd. Verder wordt aangegeven dat een on-premise en single tenant SaaS meer flexibiliteit hebben en meer configuratie en integratie mogelijkheden.
	Vraag 20	Wat zijn de specifieke voordelen van een IGA On-premise oplossing ten opzichte van een SaaS?	De standaardvoordelen tussen een SaaS en on-premise worden genoemd. Verder wordt aangegeven dat een on-premise en single tenant SaaS meer flexibiliteit hebben en meer configuratie en integratie mogelijkheden.
C. Requirements (optioneel te beantwoorden)	Nr	Vraag	Antwoord
	Vraag 21	Is het concept Programma van Eisen (Bijlage II) in deze opzet helder en begrijpelijk?	Alle deelnemers vinden de opzet van het concept Programma van Eisen helder en begrijpelijk. Verschillende deelnemers doen voorstellen voor functioneel-technische eisen en wensen of rondom de organisatorische impact.
	Vraag 22	Is het PVE consistent of ziet u tegenstrijdigheden?	De meeste deelnemers vinden het PVE consistent en zien geen tegenstrijdigheden. Enkele deelnemers doen verbeteringsuggesties op details.
	Vraag 23	Is het PVE het compleet of zijn er nog zaken die ontbreken?	Meerdere deelnemers stellen voor ook andere gebieden binnen Identity & Access Management in ogenschouw te nemen. Enkele deelnemers doen voorstellen voor het uitbreiden van het PVE op sommige details.
	Vraag 24	Acht u de doelstelling van UWV (UWV HRM heeft tot doel om	De meeste deelnemers achten dit haalbaar, maar maken daarbij (soms significante) voorbehouden.

		autorisatiebeheer binnen UWV opnieuw vorm te geven en ABS 2.0 te vervangen voor 31-12-2023) haalbaar en realiseerbaar met uw standaardoplossing? Zo nee, waarom niet? (Gaat het om tijd, complexiteit, geboden functionaliteit, maatwerk etc.)	
	Vraag 25	Welke adviezen en/of aanvullingen heeft u ten aanzien van dit Programma van eisen voor UWV??	Meerdere deelnemers verwijzen terug naar vraag 23, sommige hebben geen aanvullingen, andere doen uiteenlopende aanbevelingen.
D. Inkoop	Nr	Vraag	Antwoord
	Vraag 26	Welk staffelmodel en cost-drivers hanteert u? Neem hierbij in ieder geval de volgende elementen mee: - staffelmodel bij gebruikers - staffelmodel bij gebruik Uw verdienmodel en de door u gehanteerde costdrivers dienen in uw antwoord naar voren te komen.	Alle deelnemers werken met een staffel model voor de software op basis van aantal gebruikers/ identiteiten. Kosten voor de dienstverlening kunnen (deels) fixed of op basis van nacalculatie.
	Vraag 27	a. Indien uw afrekenmodel gebaseerd is op gebruikers, welke vorm is van toepassing? - named users - concurrent users - enterprise licentie b. Indien uw afrekenmodel gebaseerd is op gebruik, welke vorm is van toepassing? - op basis van transacties - op basis van events - op basis van datagebruik	Alle deelnemers werken met een staffel model voor de software op basis van aantal gebruikers/ identiteiten.
	Vraag 28	Voor budgettering ontvangt UWV graag een indicatieve inschatting van de eventuele eenmalige en jaarlijkse kosten voor aanschaffen onderhoud van het IGA systeem c.q.	De meeste deelnemers hebben indicatieve inschattingen aangeleverd. Deze inschattingen zijn commercieel vertrouwelijk.

		abonnementsprijs. Graag uitsplitsen voor de scenario's SaaS en onpremise, en graag uitsplitsen in eventuele eenmalige kosten en jaarlijkse kosten. En graag uitwerken voor de volgende looptijd scenario's: 3, 6 of 9 jaar met jaarlijkse facturering vooruit. Bedragen exclusief btw. Zie Leidraad Marktconsultatie hoofdstuk 2 voor de relevante context. Indien u nog relevante informatie mist, kunt u conform de opgenomen vragenronde in de planning vraag(en) stellen.	
	Vraag 29	Zijn er bovenop uw antwoord op vraag 29 nog optioneel af te nemen onderdelen die separaat geprijsd zijn? Zo ja welke zijn dat voor welke indicatieve prijs?	Extra modules, koppelingen/connectoren/adaptors/toepassingen, aanvullende omgevingen.
	Vraag 30	Wat zijn naar uw mening de (kost)prijs bepalende componenten of tariefeenheden die bij een eventueel opvolgend verwervingstraject voor IGA systeem in ieder geval in het prijzenblad opgenomen moeten worden.	1. Aantal gebruikers 2. Aantal toepassingen/koppelingen/connectoren/adaptors 3. Aantal omgevingen (OTAP) 4. kosten onderhoud en beheer 5. Implementatie en migratie
	Vraag 31	Welke top 5 aangunningscriteria mogen volgens u in een eventueel opvolgend verwervingstraject voor een werving en selectiesysteem niet ontbreken zodat deze leiden (volgens u) tot de beste inschrijving en oplossing voor UWV?	Deelnemers doen verschillende suggesties waaronder focus op standaard functionaliteit die out of the box beschikbaar is, roadmap voor doorontwikkeling, aandacht voor selectie van de juiste implementatiepartner, belang van kwaliteit boven prijs, etc.
	Vraag 32	Indien op deze marktconsultatie een verwervingstraject zou volgen, bent u dan voornemens hierop in te schrijven en wilt u dit dan zelfstandig	Deelnemers hebben ons hun voornemen bij een eventueel verwervingstraject gedeeld. De inhoud hiervan merkt UWV aan als commercieel vertrouwelijk.

		doen of in samenwerking met partners?	
	Vraag 33	UWV wenst de te verwerven IGA oplossing voor middellange periode (5-10 jaar) te gebruiken en denkt aan een maximale contractperiode van 9 jaar. Vindt u dit een marktconforme contractperiode en kunt u dit toelichten?	Een groot aantal deelnemers geeft aan dat deze periode marktconform is. Een aantal deelnemers geeft aan dat deze termijn aan de lange kant is, dat zij hier intern goedkeuring voor moeten halen, maar dat ze het als wel haalbaar zien.
E. Juridisch (optioneel te beantwoorden)	Nr	Vraag	Antwoord
	Vraag 34	UWV is voornemens de standaard oplossing te contracteren op basis van de licentievoorwaarden van de leverancier mits deze marktconform zijn. Kunt u deze als bijlage bij de beantwoording met ons delen?	Voorwaarden zijn door de meeste deelnemers aangeleverd.
	Vraag 35	Ten aanzien van welke bepalingen uit de UWV beveiligings- en verwerkersovereenkomst (bijlage IV), voorziet u juridische, technische en/of commerciële belemmeringen in relatie tot uw standaard oplossing of dienstverlening?	9 van de 13 partijen geven aan (voor nu) geen belemmeringen te zien. 1 partij geeft aan hier op een later stadium met UWV in gesprek te willen, 1 partij geeft samengevat aan dat zij alleen op haar eigen voorwaarden contracteert, 1 partij geeft samengevat aan dat aangezien hun oplossing on-premise is zal er geen direct contact zijn met de data van UWV waardoor er ook geen beveiligings en verwerkersovereenkomst van toepassing is. 1 partij heeft alleen een opmerking voor het geval de Software in de cloud wordt afgenomen.
F. Implementatie en overig (optioneel te beantwoorden)	Nr	Vraag	Antwoord
	Vraag 36	Kunt een schets geven van hoe u dergelijke systemen bij soortgelijke organisaties implementeert en wat nodig is voor een succesvolle implementatie? En wat is de	Het merendeel van de respondenten heeft deze vraag beantwoord. Enkele partijen schetsen een (gefaserde) aanpak (o.a. waterval, Prince2, Agile of hybride varianten), die zich in de praktijk heeft bewezen. De doorlooptijd varieert en is afhankelijk van de klant, grootte en complexiteit van de organisatie en het applicatielandschap, en beschikbaarheid van medewerkers. Een duidelijke visie op het gebied van IAM,

		doorlooptijd van dergelijke projecten?	goede samenwerking tussen leverancier en UWV, en beschikbaarheid van de juiste mensen met kennis van het huidige proces worden als essentieel gezien voor een succesvolle implementatie.
	Vraag 37	Welke adviezen en tips zou u UWV nog willen meegeven welke in uw beantwoording nog niet zijn benoemd?	Op één na hebben alle respondenten UWV adviezen en tips meegegeven. Meerdere respondenten geven aan dat naast de technische oplossing ook de organisatie een belangrijke rol speelt bij een succesvolle implementatie. Betrek de organisatie in een vroeg stadium en neem de stakeholders mee in dit proces. Neem kleine stappen met zichtbare resultaten. Enkele respondenten adviseren ook om het rollenmodel nader te bekijken om het aantal rollen terug te brengen en complexiteit te verlagen.