

Marktconsultatie – Veiligstellen van SVB-informatie

Classificatie: Extern

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden dan deze marktconsultatie.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	Aanleiding marktconsultatie	2
1.2	Doelen marktconsultatie	2
1.3	Structuur van dit document	3
2	Introductie SVB.....	4
2.1	Wat is en wat doet de SVB?.....	4
2.2	Ontwikkelingen bij de SVB.....	4
2.3	ICT landschap SVB.....	5
3	De marktconsultatie.....	6
3.1	Scope marktconsultatie.....	6
3.2	SVB-streefbeeld	6
3.3	Beschrijving van de gewenste situatie	6
4	Procedure marktconsultatie	8
4.1	Proces	8
4.2	Wijze van informatieverstrekking	9
4.3	Voorwaarden	10
5	Bijlage	12
5.1	Bijlage A Minimale metadataset	12
5.2	Bijlage B Vragenlijst marktconsultatie.....	12
5.3	Bijlage C Vragenformulier (template).....	12

1 Inleiding

1.1 Aanleiding marktconsultatie

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is met het Rijksbrede initiatief Open op Orde bezig om haar informatiehuishouding te verbeteren en transparanter te maken. Hiervoor zijn reeds diverse initiatieven gestart. Ten aanzien van diverse secundaire processen zijn echter nog grote hoeveelheden ongestructureerde informatie, zoals afbeeldingen en documenten, ondergebracht op diverse netwerkschijven en e-mailboxen. Daar is de gewenste wijze van beheer momenteel niet te realiseren.

Het interne project "Veiligstellen van SVB-informatie" is opgetuigd om relevante informatie beter onder beheer te krijgen, bijvoorbeeld door het onder te brengen in een beter geschikt (document management)systeem. Gezien de grote hoeveelheden informatie, is een handmatige zoektocht niet realistisch gebleken. De organisatie is daarom op zoek naar geautomatiseerde ondersteuning ten behoeve van het zoeken/vinden, analyseren, metadateren en (mogelijk) migreren van relevante informatie. Om een beter beeld te krijgen van de mogelijkheden in de markt, is deze marktconsultatie opgezet.

Als aanbestedende dienst moet de SVB zich houden aan het gestelde in de Aanbestedingsrichtlijn 2014/24/EU en de Aanbestedingswet 2012 (AW2012). Hierin is opgenomen dat een aanbestedende dienst vóór de aanvang van een aanbestedingsprocedure, ter voorbereiding op eventuele aanbesteding, een marktconsultatie kan doorlopen, en de informatie die ze ophaalt middels deze consultatie mag gebruiken bij de voorbereidingen. De SVB heeft besloten over te gaan tot uitvoering van een open marktconsultatie met interactie. Dit betekent dat de SVB en de markt vrijblijvend vragen aan elkaar stellen over het gestelde in de marktconsultatie met als doel informatie uit te wisselen die de SVB en alle Gegadigden helpt om de vraag en het aanbod scherp te krijgen voor een eventuele aanbesteding.

1.2 Doelen marktconsultatie

Een marktconsultatie heeft als doel om gericht informatie in te winnen bij onafhankelijke deskundigen, instanties of marktpartijen. Deze informatie kan vervolgens gebruikt worden bij de planning en uitvoering van een eventuele aanbestedingsprocedure. De SVB wenst de markt te bevragen over de volgende onderwerpen:

- Verkrijgen van inzicht in de structuren en informatieobjecten vanuit verschillende bronnen, zoals netwerkschijven, functionele mailboxen en eventueel SharePoint en OneDrive.
- Het versneden, verrijken en eventueel migreren van de informatieobjecten van de genoemde bronnen naar de gewenste locatie (voornamelijk Microsoft SharePoint).

1.3 Structuur van dit document

Dit document kent verder de volgende structuur:

- Hoofdstuk 2: beschrijving van de SVB incl. visie, missie en ontwikkelingen;
- Hoofdstuk 3: beschrijving scope, streefbeeld van de SVB, beschrijving gewenste situatie;
- Hoofdstuk 4: beschrijving procedure marktconsultatie incl. aanpak, planning, informatieverstrekking en voorwaarden;
- Hoofdstuk 5: bijlagen bij dit marktconsultatie document.

2 Introductie SVB

2.1 Wat is en wat doet de SVB?

De Sociale Verzekeringsbank is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), is de SVB verantwoordelijk voor de uitvoering van:

- De Algemene Ouderdomswet (AOW);
- De Algemene Nabestaandenwet (ANW);
- De Algemene Kinderbijslagwet (AKW);
- Het persoonsgebonden budget (PGB);
- Wetten en regelingen voor Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O);
- Een aantal andere wetten en regelingen.

De SVB doet dat voor ruim 5 miljoen klanten in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 40 miljard euro uit aan haar klanten.

“Zorgen dat alle uitkeringen rechtmatig en tijdig worden uitbetaald”, dat is de belangrijkste doelstelling van de SVB bij het uitvoeren van de sociale verzekeringen. Naast mensen, processen en middelen zet de SVB voor het bereiken van deze doelstelling ook vertrouwelijke en persoonlijke informatie in. Informatie die de SVB voor het uitvoeren van haar dienstverlening uitwisselt met klanten en ketenpartners.

De SVB neemt haar verantwoordelijkheid om de belangen van klanten en stakeholders goed te beschermen, en het gegunde vertrouwen waar te maken. Informatiebeveiliging, bedrijfscontinuïteit, cyber weerbaarheid en privacy maken integraal deel uit van de wijze waarop de SVB opereert.

2.2 Ontwikkelingen bij de SVB

Met het Rijksbrede initiatief Open op Orde is de SVB bezig om haar informatiehuishouding te verbeteren en transparanter te maken. Hiertoe zijn verschillende initiatieven gestart. In 2021 heeft de SVB met een programmatische aanpak en het actieplan SVB Open op Orde aansluiting gevonden bij de Rijksbrede aanpak verbeteren informatiehuishouding. De reeds lopende initiatieven zijn ondergebracht bij het programma SVB Open op Orde. De geformuleerde programmadoelstelling is om in een periode van vijf jaar te werken aan het versneld op orde brengen van de informatiehuishouding én een wendbare inrichting van informatiebeheer, in alle lagen van de organisatie.

Onder het programma SVB Open op Orde zijn verschillende projecten opgenomen. Eén van de projecten is het opschonen, verrijken en veiligstellen van de informatie wat momenteel opgeslagen staat op verschillende netwerkschijven. Met de introductie van Microsoft SharePoint bij de SVB zijn enkele netwerkschijven gesloten en is er de nodige informatie gekopieerd of verplaatst van de netwerkschijven naar SharePoint. Op de netwerkschijven staan restanten aan informatie wat opgeschoond, verrijkt en veiliggesteld moet worden

op de juiste locatie. De hoeveelheid informatie die beschouwd moet worden, is enorm en om dit handmatig uit te voeren is niet realistisch, vandaar de zoektocht naar tooling die ondersteuning kan bieden.

2.3 ICT landschap SVB

In deze paragraaf beschrijven we de hoofdlijnen van het SVB ICT landschap wat relevant is voor dit vraagstuk. Het SVB ICT landschap bestaat op hoofdlijnen uit het volgende:

- Naast inzet van de datacenters van de ESP, heeft de SVB op haar locaties in Utrecht en Amstelveen een eigen on-premise datacenter. Hier worden de bedrijfsvoering applicaties en generieke infrastructuurvoorzieningen gehost. De enige uitzondering is de primaire dienst voor de uitvoering van PGB (Persoonsgebonden budget). De omgeving is grotendeels gevirtualiseerd op een Microsoft Hyper-V virtualisatieplatform met een totale installed base van zo'n 170 fysieke servers waarop +/- 1700 Virtuele systemen actief zijn. Dit zijn Windows servers, Linux servers (varianten Suze, Red Hat, Oracle Enterprise Linux), appliances of Windows VDI's. Ook de virtuele werkplek op basis van Microsoft RDS draait binnen deze infrastructuur.
- De relevante netwerkschijven bevinden zich op Windows servers en worden grotendeels per SVB-locatie gebruikt. Hoewel de scope van het project nog niet definitief is vastgesteld, is het huidige uitgangspunt dat het gaat om 34 aparte netwerkschijven en 26,6 terabyte aan informatie (per 26 januari 2023).
- De SVB heeft een Cloud (Office 365) gebaseerde werkplek waarmee flexibel werken wordt gefaciliteerd voor de ca. 4100 medewerkers, die zijn uitgerust met een laptop. Dit zijn niet-domain joined laptops die vanuit Microsoft Intune en Azure AD worden gemanaged. Op deze endpoints evenals de VDI's is Microsoft Defender voor Endpoint en Identity uitgerold.
- De SVB kent zo'n 1450 functionele mailboxen en deze zijn in scope van het project. De totale omvang is om en nabij 1 terabyte en het overgrote merendeel hiervan bevindt zich in Office 365 (Exchange Online). Om en nabij 100 - 200 functionele mailboxen bevinden zich nog on-premise.
- De SVB maakt op dit moment gelimiteerd gebruik van publieke Cloud op basis van Azure.
- Tenslotte wordt gebruik gemaakt van diverse SaaS-diensten, zoals Microsoft Office 365 en voor het intranet, HR, facilitair en een aantal overige niet core-diensten van de organisatie. De SVB is een beweging ingezet om, met name voor de bedrijfsvoeringssystemen, in toenemende mate SaaS-diensten in te zetten (SaaS voor IaaS voor on-premise).

3 De marktconsultatie

3.1 Scope marktconsultatie

Deze marktconsultatie heeft op hoofdlijnen betrekking op:

- Het verkrijgen van een beeld van de in de markt verkrijgbare tooling dat aansluit op de eisen en wensen van de SVB;
- Het beantwoorden van diverse vragen die de SVB heeft over onder andere dergelijke tooling en ervaringen (zie Bijlage B Vragenlijst marktconsultatie);
- Het afrekenmodel om deze tooling op een efficiënte en effectieve wijze te contracteren.

3.2 SVB-streefbeeld

Het project heeft als doel om ongestructureerde informatie van de SVB uit de verschillende bronnen te analyseren, op te schonen, te verrijken, mogelijk te migreren (veilig te stellen) naar een DMS en onder beheer te brengen. De verschillende bronnen waar de ongestructureerde informatie zich bevindt zijn onder andere verschillende netwerkschijven van diverse SVB-locaties, functionele e-mailboxen en (mogelijk) Microsoft SharePoint en OneDrive.

Als uiteindelijk de informatie binnen de SVB breed is opgeschoond, bevatten de betreffende bronnen geen informatie meer, omdat deze informatie is vernietigd of verplaatst naar een meer geschikt informatiesysteem, waaronder een DMS voor secundaire (ondersteunende) processen, te weten Microsoft 365 (SharePoint). De informatie is verrijkt, beter vindbaar voor de organisatie en eenvoudig om onder beheer te brengen.

3.3 Beschrijving van de gewenste situatie

Het beoogde streefbeeld is zonder externe ondersteuning van zowel hulpmiddelen als expertise niet te behalen. De SVB is bekend met tooling waarmee eerdere scans zijn gedaan op soortgelijke bronnen ten behoeve van de AVG. Waar het doel bij dat project was het opsporen van persoonsgegevens en medewerkers vervolgens in gelegenheid te stellen deze te vernietigen of veilig te stellen, heeft het huidige project een breder doel (zoals omschreven in 3.2). De SVB zoekt derhalve naar een tooling en/of een partner die de gewenste expertise meebrengt en geautomatiseerde ondersteuningsmiddelen ten behoeve van het zoeken/vinden, analyseren, metadateren en (mogelijk) migreren van relevante informatie.

De huidige scope van het project kent nog enkele vraagtekens. Verschillende bronnen zoals de verschillende netwerkschijven en functionele e-mailboxen zijn in beeld van het project. De bronnen Microsoft SharePoint en OneDrive worden nog overwogen om in scope mee te nemen. Met de introductie van SharePoint bij de SVB is de nodige informatie gekopieerd of verplaatst van netwerkschijven naar SharePoint of OneDrive. Met de analyse op SharePoint willen we voorkomen dat er vele informatieobjecten gemigreerd worden die in het verleden reeds handmatig naar SharePoint of OneDrive gekopieerd zijn door medewerkers.

Met de tooling is de wens om inzicht te krijgen in de verschillende bronnen (netwerkschijven, functionele mailboxen, Sharepoint, OneDrive). Het inzicht geeft informatie over onder andere dubbele

informatieobjecten, eigenaren, persoonsgegevens, autorisaties, structuur van de mappenstructuur, bestandsnamen, bestandsgrootte, creatiedatum, datum laatst gewijzigd, laatst geraadpleegd en de auteur. De inzichten mogen alleen zichtbaar zijn voor degene die ook geautoriseerd zijn voor deze informatie (doelbinding). Middels de tooling is de wens om de informatieobjecten automatisch te verrijken met metadata. Als de verschillende bronnen zijn opgeschoond en verrijkt is de wens om met de tooling de gehele informatie inclusief de metadata te migreren naar gewenste locatie.

4 Procedure marktconsultatie

4.1 Proces

4.1.1 Planning

De SVB heeft gekozen voor een open marktconsultatie bestaande uit een schriftelijke ronde gevolgd door eventueel schriftelijke verduidelijkingsvragen als iets niet duidelijk is of als de SVB nog aanvullende vragen heeft. Daarna kan de SVB marktpartijen eventueel nog uitnodigen voor een dialoogsessie als de verduidelijking onvoldoende antwoord geeft.

De onderstaande tabel beschrijft de verschillende stappen van de marktconsultatie inclusief de beoogde planning. De SVB behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

De SVB gaat dit als volgt organiseren:

Nr.	Omschrijving	Datum
1	Publicatie document marktconsultatie op TenderNed	10 maart 2023
2	Stellen van vragen	17 maart 2023 vóór 15.00 uur
3	Beantwoording gestelde vragen door de SVB	27 maart 2023
4	Sluitingsdatum voor indienen volledig ingevulde vragenlijst via TenderNed	11 april 2023 vóór 15.00 uur
5	Optioneel schriftelijke verduidelijkingsvragen / dialoogsessies	Week 16 of 17
6	Versturen verslag marktconsultatie	mei 2023

4.1.2 Indienen antwoorden

De SVB maakt voor deze marktconsultatie gebruik van het beveiligde elektronische communicatieplatform TenderNed.

4.1.3 Dialoogsessies

Na de schriftelijke beantwoording kan de SVB - als iets niet duidelijk is of als de SVB aanvullende vragen heeft - marktpartijen eerst schriftelijke verduidelijkingsvragen stellen en daarna eventueel nog uitnodigen voor een dialoogsessie (door middel van een 1 op 1 gesprek) als de verduidelijking onvoldoende antwoord geeft. De schriftelijke beantwoording van de vragen zijn de leidraad voor het gesprek.

In het geval van een dialoogsessie zal er een tijdstip met u worden ingepland in week 16 of week 17 van 2023 (onder voorbehoud) en een Teams sessie worden georganiseerd. Vanuit de SVB zijn de projectleider, inkoper, contractmanager en ongeveer 4 interne experts/gebruikers betrokken. De SVB wil graag in contact komen met personen die ervaring hebben met de in dit document genoemde tooling.

4.1.4 Marktconsultatie verslag

In lijn met artikel 41 van Aanbestedingsrichtlijn 2014/24/EU wordt de uitkomst van de marktconsultatie (uitgezonderd de gerechtvaardigd door de deelnemers als bedrijfsvertrouwelijke gekenmerkte informatie van de deelnemers) opgenomen in een geanonimiseerd openbaar marktconsultatieverslag. In dit verslag wordt per gestelde vraag een geanonimiseerde samenvatting gemaakt op hoofdlijnen van de ontvangen reacties. Dit verslag wordt na afronding van de marktconsultatie gepubliceerd op TenderNed en wordt tevens opgenomen in de stukken van de eventuele aanbesteding. Daarnaast kan de uitkomst van de marktconsultatie besproken worden tijdens een, eventueel als onderdeel van een eventuele aanbestedingsprocedure, te organiseren informatiebijeenkomst. Partijen die geïnteresseerd zijn in deelname aan een eventuele aanbesteding kunnen zich t.z.t. aanmelden op het moment dat deze wordt uitgezet.

4.2 Wijze van informatieverstrekking

4.2.1 Vragen

Deelnemers worden in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen over de inhoud en de procedure van de marktconsultatie (conform de planning in par. 4.1.1). Dit kan alleen schriftelijk via een bericht in TenderNed waarbij uw vragen in Bijlage C Vragenformulier (template) worden ingediend. Uitsluitend vragen die door u schriftelijk en in Bijlage C zijn ingediend worden in behandeling genomen. De vragen van de deelnemers worden na ontvangst door de SVB geanonimiseerd en beantwoord. In dit kader vragen wij u uw vragen zoveel mogelijk geanonimiseerd aan de SVB beschikbaar te stellen. De antwoorden en vragen worden aan alle marktconsultatie deelnemers verspreid via een bericht in TenderNed.

4.2.2 Fouten en tegenstrijdigheden

Alle documenten met bijbehorende bijlagen naar aanleiding van de onderhavige marktconsultatie, zijn door de SVB met de grootst mogelijke zorg samengesteld en opgesteld. In het geval een deelnemer fouten, onrechtmatigheden, onregelmatigheden, tegenstrijdigheden of onduidelijkheden ontdekt, dan verzoeken wij u vriendelijk de SVB hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

4.2.3 Contactpersoon

De SVB-contactpersoon voor deze marktconsultatie is mw. Luka van Wolferen. Bij afwezigheid heeft Luka van Wolferen als vervanger Ben van den Oetelaar. U kunt de contactpersoon bereiken door het versturen van een bericht via de berichtenfunctie van TenderNed. Het is niet toegestaan om met een andere persoon dan de hierboven genoemde contactpersoon in contact te treden over het onderwerp van deze marktconsultatie.

4.2.4 **Mondelinge informatie**

Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en suggesties van medewerkers en/of adviseurs van de SVB, gedaan in het kader van deze marktconsultatie. Deelnemers kunnen zich slechts beroepen op schriftelijke informatie verstrekt door bevoegde de SVB-personeel. Deze informatie wordt altijd via TenderNed ter beschikking gesteld.

4.3 **Voorwaarden**

4.3.1 **Voertaal**

De voertaal van de marktconsultatie is Nederlands. Tevens dienen de bijlagen B en C in de Nederlandse taal te worden ingediend en ook de eventuele dialoogsessies zijn in het Nederlands.

4.3.2 **Karakter marktconsultatie en kostenvergoeding**

De SVB benadrukt dat de marktconsultatie zowel voor de SVB als voor alle deelnemers een vrijblijvend karakter heeft. De SVB gaat met dit marktconsultatie traject geen enkele verplichting aan ten aanzien van het door de SVB in de markt zetten van een dienst, het verlenen van een opdracht dan wel aanschaffen van producten. Deelnemers en marktpartijen kunnen geen enkel recht ontleen aan deze marktconsultatie.

Het meedoen aan de marktconsultatie door deelnemer geschiedt geheel op vrijwillige basis. Het al dan niet meedoen aan de marktconsultatie door deelnemer leidt niet tot enig voor- of nadeel in de eventueel door de SVB te starten aanbestedingsprocedure.

De kosten van deelname aan deze marktconsultatie (waaronder onder meer het samenstellen en aanleveren van de respons en het deelnemen aan dialoogsessies) zijn geheel voor rekening van de deelnemer.

De SVB behoudt zich het recht voor om de marktconsultatie geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of te beëindigen. Deelnemende partijen hebben in een dergelijke situatie geen recht op enige vorm van (schade-)vergoeding.

4.3.3 **Intellectueel eigendom**

Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht, die rusten op door de SVB verstrekte documenten en informatie in het kader van deze marktconsultatie, waaronder in ieder geval te begrijpen het marktconsultatie document (dit document) en verstrekte toelichtingen, berusten bij de SVB.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de SVB niets uit de door de SVB verstrekte documenten evenals daarbij behorende bijlagen worden verveelvoudigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, behoudens indien en voor zover dit in redelijkheid noodzakelijk is voor het juist en volledig kunnen beantwoorden van de vragen.

4.3.4 **Vertrouwelijkheid**

De door de SVB verstrekte documenten in het kader van deze marktconsultatie dienen als vertrouwelijk te worden behandeld en slechts aan medewerk(st)ers te worden verstrekt of getoond die voor deelname aan de marktconsultatie daarvan kennis moeten nemen. Gebruik, reproductie en openbaar maken van informatie of delen daarvan buiten deze marktconsultatie of aan deze marktconsultatie gerelateerde mondelinge c.q. schriftelijke communicatie is niet toegestaan.

Alle informatie die gedeeld wordt door gegadigden kan de SVB gebruiken bij een eventuele aanbesteding. Indien tijdens de mondelinge of schriftelijke toelichting vertrouwelijke (bedrijfs-)informatie gedeeld wordt vragen wij u dit expliciet te vermelden. De SVB zal hier vertrouwelijk mee om gaan en dit niet delen met derden.

4.3.5 **Formats en invulinstructies**

Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen gebruik maken van eigen formats en templates bij het indienen van de schriftelijke antwoorden mits dit gebeurt conform onderstaande instructies:

- De volgorde, nummering en formulering van de vragen zoals aangebracht door de SVB wordt ongewijzigd overgenomen;
- Het antwoord document is zodanig gestructureerd dat uw antwoorden op de vragen voor de SVB gemakkelijk terug zijn te vinden (duidelijke hoofdstuk/paragraaf indeling met indien nodig duidelijke verwijzingen en een leeswijzer);
- Het antwoord document wordt aangeleverd in Word (versie 2010 of hoger), zodat de SVB gemakkelijk tekstdelen kan kopiëren en plakken t.b.v. het marktconsultatie verslag. U wordt vriendelijk verzocht het antwoord document niet in pdf of een ander format in te leveren.

4.3.6 **Instemming voorwaarden**

Deelnemers gaan door deelname aan de marktconsultatie onvoorwaardelijk akkoord met de voorwaarden zoals opgenomen in dit document, inclusief de bijbehorende bijlagen.

5 Bijlage

5.1 Bijlage A Minimale metadataset

Onderstaande betreft de minimale set aan metadata dat wordt vereist aan informatieobjecten in de Microsoft SharePoint omgeving van de SVB. Om informatie te kunnen migreren, moeten deze metadata bekend zijn.

Naam	Type informatie
Bestandsnaam	Tekstregel
Titel	Tekstregel
Gemaakt	Datum/tijd
Gemaakt door	Persoon
Gewijzigd	Datum/tijd
Gewijzigd door	Persoon
Versie	Numeriek
Vertrouwelijkheid	Tekstregel
Beschrijving voor gebruikers	Tekst
Bestandsgrootte	Numeriek
Id	Numeriek
Inhoudstype	Tekst
Item is een record	Ja/nee
Label is toegepast door	Persoon/systeem
Retentielabel	Tekst
Retentielabel toegepast	Datum/tijd
Bewaarperiode	Tekst
Document-ID	Code (alfa-)

5.2 Bijlage B Vragenlijst marktconsultatie

Als apart document bijgevoegd.

5.3 Bijlage C Vragenformulier (template)

Als apart document bijgevoegd.