



# Marktconsultatie Document- en Record Management MS Teams en Share Point

17 mei 2023, versie 1.0

## Inhoudsopgave

|          |                                         |          |
|----------|-----------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding .....</b>                  | <b>2</b> |
| 1.1      | Aanleiding marktconsultatie .....       | 2        |
| <b>2</b> | <b>Introductie SVB.....</b>             | <b>3</b> |
| 2.1      | Wat is en wat doet de SVB?.....         | 3        |
| 2.2      | Ontwikkelingen bij de SVB.....          | 3        |
| 2.3      | ICT cloud landschap SVB.....            | 3        |
| <b>3</b> | <b>De marktconsultatie.....</b>         | <b>5</b> |
| 3.1      | Doel marktconsultatie .....             | 5        |
| 3.2      | SVB-streefbeeld .....                   | 5        |
| <b>4</b> | <b>Procedure marktconsultatie .....</b> | <b>7</b> |
| 4.1      | Proces .....                            | 7        |
| 4.2      | Wijze van informatieverstrekking .....  | 8        |
| 4.3      | Voorwaarden .....                       | 8        |

# 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. Eén van deze initiatieven richt zich op het bieden van aanvullende document en record management functionaliteiten voor de secundaire (niet klant) processen van de organisatie. Het betreffende project heet Memory en staat centraal in deze marktconsultatie.

Waar de SVB voorheen veelal haar secundaire processen ondersteunde met behulp van netwerkschijven, is enkele jaren geleden de stap gemaakt naar Microsoft Teams/SharePoint. De huidige inrichting en configuratie van Microsoft Office 365 laat echter nog niet toe dat informatie conform alle eisen en wensen vanuit (archief-) wet- en regelgeving kan worden beheerd. Het project Memory heeft derhalve als doel om Microsoft Office 365 zo neer te zetten dat het voldoet aan deze eisen en wensen. Gaandeweg het project werd duidelijk dat aanvullende applicatieve ondersteuning benodigd is ten aanzien van hetgeen de SVB “provisioning” is gaan noemen. Onder de term *provisioning* verstaat de SVB een applicatie die kan voorzien in het aanbieden van meerdere standaardtypen werkruimten, elk bestaande uit een template voor een Teams-team en een SharePoint Teamsite. Hierbij is het bijvoorbeeld van belang dat, bij het aanmaken van een team/ site, direct en geautomatiseerd bepaalde kenmerken (metadata) worden meegegeven die gelden voor informatie dat erin zal worden opgeslagen, zoals bewaartermijnen.

Hoewel de SVB een hoog-over beeld heeft van de rol die provisioning zou moeten spelen, is er onder andere nog onduidelijkheid binnen het project over wat deze tooling naast provisioning nog meer kan. De behoefte aan antwoorden op deze vragen, die meer gedetailleerd in bijlage A zijn opgenomen, is de directe aanleiding voor deze marktconsultatie.

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.

## 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 en één van deze initiatieven is het project Memory. 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.

### 2.3 ICT cloud landschap SVB

In deze paragraaf beschrijven we de hoofdlijnen van het SVB ICT landschap wat relevant is voor dit vraagstuk.

Het SVB ICT cloud landschap bestaat op hoofdlijnen uit het volgende:

1. 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;

2. Microsoft Teams is voor de medewerkers de belangrijkste applicatie voor samenwerking en wordt met name gebruikt voor online vergaderen en bestandsopslag in Kanalen. Microsoft SharePoint is ingezet voor louter de bestandsopslag op de achtergrond, maar is als applicatie ook beschikbaar in de browser Microsoft Edge voor de medewerkers;
3. SVB is een project gestart om de SVB informatieobjecten die vanuit de secundaire processen in Teams en Sharepoint worden opgeslagen, onder beheer te brengen. Denk hierbij aan het toevoegen van bewaartermijnen, vernietigingstermijnen e.d. Hierbij is cruciaal dat we een gebruiksvriendelijke manier vinden om de gewenste metadata (zoveel mogelijk automatisch) toe te voegen;
4. De SVB maakt op dit moment gebruik van publieke Cloud op basis van Azure;
5. 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 Doel marktconsultatie

Door middel van deze marktconsultatie wil de SVB zich oriënteren op de mogelijkheden die er bestaan voor het in gebruik nemen van provisioning tooling. Ook laat ze zich graag informeren en adviseren over eisen en wensen die volgens leveranciers van belang zijn voor een succesvolle verwerving en implementatie. De SVB is bovendien geïnteresseerd in wat we van de markt kunnen leren ten aanzien van de aspecten kwaliteit, schaalbaarheid, flexibiliteit, TCO, implementatie, nodige organisatieverandering als gevolg van ontwikkelingen en best practices in de markt. Uw response op deze marktconsultatie zal worden gebruikt om de uiteindelijke aanbestedingsdocumenten te verbeteren en een succesvolle verwerving en implementatie te waarborgen. Samengevat is het doel van deze marktconsultatie:

1. Het verkrijgen van inzicht in relevante leveranciers en de technische en functionele mogelijkheden die hun oplossingen kunnen bieden ten aanzien van provisioning. Dit al dan niet op basis van een demo;
2. Het toetsen van de haalbaarheid van het SVB-streefbeeld (zie hoofdstuk 3.2) en inzicht verkrijgen in aanvullende mogelijkheden van provisioning tooling die mogelijk interessant kunnen zijn voor de SVB om nu de projectdoelen te realiseren of voor toekomstig gebruik;
3. Informatie inwinnen over best practices ten aanzien van de implementatie van dergelijke tooling in soortgelijke projecten. Met andere woorden: Hoe kan de SVB dit het beste integreren in haar omgeving?
4. Informatie inwinnen over best practices ten aanzien van het gebruik van dergelijke tooling. Is dit bijvoorbeeld iets dat alleen door beheerders zal worden gebruikt of is het interessant voor alle medewerkers van de SVB?
5. Het beter kunnen bepalen van de scope en de geraamde waarde van de opdracht in de zin van de verwerving, implementeren, onderhouden, configureren, integreren, adviseren en trainen (ten behoeve) van een CSP-oplossing;
6. Het toetsen of de opdracht haalbaar is en de randvoorwaarden realistisch zijn.

### 3.2 SVB-streefbeeld

Het beoogde streefbeeld is een volledig naar eisen en wensen functionerende Microsoft Teams/SharePoint omgeving bij de Sociale Verzekeringsbank. De provisioning tooling vervult daarin een relatief kleine, maar cruciale rol in het op orde houden van de informatiehuishouding en het kunnen uitvoeren van informatiebeheertaken, zoals vernietiging van informatie ná verstrijken van de bewaartermijn. Als vanzelfsprekend zal de oplossing moeten voldoen aan de wet- en regelgeving en aan de SVB eisen qua architectuur, privacy en security.

Het gehele project heeft als doel om:

*“Microsoft Teams/SharePoint zo neer te zetten dat creatie, gebruik, bewaren, vernietigen, anderzijds beheren van informatieobjecten en duurzaam toegankelijk maken van informatieobjecten conform wet- en regelgeving, intern beleid en richtlijnen voor de relevante secundaire, verander-, beleids- en besturingsprocessen van de SVB kan plaatsvinden.”*

Het begrip “duurzaam toegankelijk” wordt daarbij gezien als het:

*"Vindbaar, beschikbaar, leesbaar, interpreteerbaar en betrouwbaar maken van informatie voor degenen die er recht op hebben, vanaf het moment van ontstaan en voor zo lang als noodzakelijk. Duurzaam betekent dat de toegankelijkheid van de informatie, bestand is tegen veranderingen van elke aard."*

Bovenstaande doelstellingen hebben betrekking op het gehele project. Ten aanzien van provisioning is tenminste het volgende onderdeel van het streefbeeld:

1. Middels provisioning kan de SVB voorzien in het aanbieden van meerdere standaardtypen werkruimten, elk bestaande uit een template voor een Teams-team en een SharePoint teamsite;
2. Bij het aanmaken van dergelijke werkruimten kan de provisioning oplossing ondersteunen bij het bepalen en automatisch toekennen van bewaartermijn die passen bij de betreffende werkruimte, en die ingaat bij het archiveren van een (deel van de) werkruimte. Dit kan bijvoorbeeld bepaald worden door een bepaald “bedrijfsproces” te kiezen bij het aanmaken. Op basis daarvan zou automatisch de passende bewaartermijn toegekend worden aan de werkruimte en de informatie die daarin zal worden opgeslagen;
3. Bij het aanmaken van dergelijke werkruimten kan de provisioning oplossing ondersteunen bij het instellen van de leesrechten op documenten in een bibliotheek (visitor);
4. Bij het aanmaken van een werkruimte kan een aanvrager een (of max. drie) teameigenaren (anders dan hem/haarzelf) aanwijzen uit een lijst van medewerkers;
5. Bij voorkeur kan de tooling ook ondersteunen bij beheerwerkzaamheden. Het gaat dan bijvoorbeeld om het beheren van de lifecycle van een team of teamsite;
6. Bij voorkeur kan de tooling ook ondersteunen bij het verbeteren van de overzichtelijkheid van teams en teamsites voor eindgebruikers;
7. Bij voorkeur kan de tooling ook ondersteunen bij het aanmaken van rapportages ten aanzien van archivering en monitoring van informatie.

## 4 Procedure marktconsultatie

### 4.1 Proces

#### 4.1.1 Planning

De SVB heeft gekozen voor een open marktconsultatie bestaande uit een schriftelijke ronde. Daarna kan de SVB marktpartijen eventueel nog uitnodigen voor een dialoogsessie, voor verificatie van eventuele onduidelijkheden, aanvullende vragen of een demo voor de verkrijging van een beter begrip en/of inzicht.

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                 | Wo 17 mei 2023           |
| 2   | Sluitingstermijn voor het stellen van vragen         | Vr 26 mei 2023 om 16:00  |
| 3   | Beantwoording gestelde vragen door de SVB            | Do 1 juni 2023           |
| 4   | Sluitingstermijn voor het indienen van de antwoorden | Do 8 juni 2023 om 12:00  |
| 5   | Dialoogsessies                                       | Wo 14 en do 15 juni 2023 |
| 6   | Publicatie verslag marktconsultatie                  | Wo 29 juni 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 marktpartijen uitnodigen voor een dialoogsessie (door middel van een 1 op 1 gesprek). 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 op de dagen zoals aangegeven in paragraaf 4.1.1 (onder voorbehoud) en een Teams sessie worden georganiseerd. Vanuit de SVB zijn de projectleider, aanbestedingsspecialist 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 genummerd in een Excel document kunt indienen. Uitsluitend vragen die op deze manier 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 Harco Bouwman, Senior inkoopadviseur. Bij afwezigheid heeft Harco, Linda de Jong, Projectleider als vervangster. 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 ontlelen 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-personen. 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 A en B 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 ontlelen 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 Excel, 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.

#### **4.3.7 Bijlage A Vragenlijst marktconsultatie**

Als apart document bijgevoegd.