

Verslag Document- en Record Management MS Teams en Share Point

Extern verslag

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

Disclaimer: Aan dit verslag kunnen geen rechten worden ontleend.

Colofon:

Uitgegeven door:	Sociale Verzekeringsbank
Contact via:	inkoop@svb.nl
Uitgevoerd door:	Harco Bouwman, Senior Inkoopadviseur IT
Datum:	18-09-2023
versie:	1.0 definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	De Marktconsultatie	4
2.1.	Aanpak.....	4
2.2.	Reacties	4
2.3.	Inhoudelijk verslag.....	4
3.	Conclusie	5

1. Inleiding

In dit verslag wordt de aanpak en uitkomst beschreven van de marktconsultatie die door de Sociale verzekeringsbank (hierna SVB) is uitgevoerd ter voorbereiding van de voorgenomen aanbesteding “Document- en Record Management MS Teams en Share Point” (hierna DRM).

Op 17 mei 2023 is het toelichtende document de bijhorende vragen en bijlagen gepubliceerd op Tendered. SVB heeft de markt uitgenodigd te reageren omdat SVB het belang inziet van het vroegtijdig betrekken van de markt, zodat de SVB dit mogelijkerwijs kan verwerken in bovengenoemde aanbesteding.

Aan dit verslag kunnen geen rechten worden ontleend.

2. De Marktconsultatie

2.1. Aanpak

Door middel van de marktconsultatie heeft de SVB vragen gesteld om meer inzicht te krijgen over een mogelijke aanpak voor de aanbesteding DRM en heeft daarbij de volgende documenten gedeeld:

- Bijlage A Vragenformulier v1.0

De marktconsultatie is op 17 mei op TenderNed aangekondigd, daarbij is aan de markt de mogelijkheid geboden om vragen te stellen tot uiterlijk vrijdag 26 mei 2023, 16:00.

De door marktpartijen gestelde vragen zijn in één ronde beantwoord met een Vragen en Inlichtingen formulier. Dit formulier is op donderdag 1 juni 2023 via TenderNed verzonden aan de marktpartijen die vragen hadden ingediend.

Naar aanleiding van de marktconsultatie hebben 3 marktpartijen uiteindelijk de beantwoording schriftelijk ingediend op donderdag 8 juni 2023 om 12:00.

Als vervolg op de schriftelijke marktconsultatie was in de marktconsultatie de mogelijkheid opgenomen individuele dialoogsessies met marktpartijen te houden. Met 3 marktpartijen heeft voornoemde dialoogsessie op woensdag 14 en donderdag 15 juni 2023 plaatsgevonden om te verifiëren of de door de SVB gestelde vragen en gegeven antwoorden goed zijn geïnterpreteerd en begrepen.

In dit verslag zal een samenvatting worden gegeven van de meest voorkomende bevindingen van het schriftelijke gedeelte en de dialoogsessie van tijdens de marktconsultatie.

2.2. Reacties

De deadline voor het indienen van een reactie op de marktconsultatie was donderdag 8 juni. Door 3 marktpartijen is op de vragenlijst van de SVB gereageerd. Wij willen deze marktpartijen nogmaals bedanken voor hun schriftelijke reacties.

2.3. Inhoudelijk verslag

De meest voorkomende bevindingen zijn in bijlage 1: Samenvatting antwoorden van marktpartijen, geanonimiseerd opgenomen.

3. Conclusie

De marktconsultatie die door de SVB is uitgevoerd, heeft veel inzichten opgeleverd voor de wijze waarop een aanbesteding het beste kan worden uitgevoerd. De marktconsultatie heeft daarom aan de doelstelling beantwoord zowel in het algemene perspectief van een aanbesteding als voor de verwerving van een DRM in het bijzonder. De uitkomsten worden binnen de SVB besproken en mogelijk anderszins vertaald in een aanbestedingsstrategie.

Naar verwachting wordt het DRM binnen twee weken na publicatiedatum van dit verslag, als nadere uitvraag uitgezet onder de EASP 2022. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Bijlage 1: Samenvatting antwoorden van gegadigden

#	Gestelde vraag door SVB	Samenvatting van de antwoorden gegadigden
1	Kunt u een korte beschrijving te geven van uw organisatie, uw Nederlandse vertegenwoordiging, uw klanten en in het bijzonder uw ervaring met overheidsorganisaties?	Alle gegadigden zijn actief in Nederland en hebben daar een eigen kantoor of vertegenwoordiging via derden in Nederland. Alle gegadigden hebben in kennis van en ervaring met overheidsorganisaties en hebben een omvang die varieert van klein MKB (<50 medewerkers) tot en met grootbedrijf (>4000 medewerkers).
2	Kunt u een beschrijving geven van uw tooling gegeven de SBV context. Geef daarbij aan: - uit welke componenten uw oplossing bestaat; - of de hierboven genoemde componenten geïntegreerd kunnen worden met producten van andere partijen? - of de oplossing geïntegreerd kan worden met generic services van andere partijen? - welke niet genoemde aspecten u zou toevoegen?	Gegadigden stellen SaaS oplossingen voor die via al dan niet generieke Rest API's kunnen worden gekoppeld. Gegadigden onderscheiden zich van elkaar door het aantal functionaliteiten die worden geboden, denk hierbij aan KPI dashboards, security, access control en workflow.
3	Kan uw tooling meerdere standaardtypen werkruimten aanbieden, elk bestaande uit een template voor een Teams-team en een SharePoint teamsite? Zo ja, welke mogelijkheden biedt uw tool daarin en wat is uw advies bij de implementatie en het gebruik van dergelijke functionaliteit? Wat zijn uw best practices hierin?	Alle gegadigden bieden de optie van meerdere standaard werkruimten en onderscheiden zich van elkaar door de functionaliteiten die worden geboden die betrekking hebben op de inrichting van de templates, de achterliggende workflow en inrichting van de governance. Best practices zijn: Begin met een paar templates om de user adoptie te testen; Definieer de samenwerkingsstructuur goed.
4	Wie zijn, in uw best practices, de gebruikers van deze tooling? Beheerders of alle medewerkers van de organisatie? Graag ontvangen wij toelichting op uw antwoord.	Alle medewerkers van de organisatie en beheerders van de applicatie zijn gebruikers van de applicatie.

5	Onderbouw welke ondersteuning biedt uw tool biedt bij: - het bepalen en automatisch toekennen van bewaartermijnen die passen bij de betreffende werkruimte? - het managen van de lifecycle van een team, teamsite of informatieobject? - bij het verbeteren van de overzichtelijkheid van teams en teamsites voor eindgebruikers? - bij het aanmaken van rapportages ten aanzien van archivering en monitoring van informatie? Zo ja, hoe zouden we hierover kunnen rapporteren?	De ondersteuning die de geboden oplossingen bieden op de aangegeven functionaliteiten variëren van "geen van de gevraagde functionaliteiten worden ondersteund" tot "alle gevraagde functionaliteiten worden ondersteund".
6	Onderbouw welke ondersteuning uw tool biedt bij: - het aanmaken van een Team site namens iemand anders. - het maken van een overzicht van teamsites die voor een gebruiker toegankelijk zijn (om documenten te kunnen lezen of om als lid in te kunnen werken)? - rapportages gericht op auditing en compliance doeleinden binnen MS Teams en Share Point?	De ondersteuning die de geboden oplossingen bieden op de aangegeven functionaliteiten variëren van "een deel van de gevraagde functionaliteiten worden ondersteund" tot "alle gevraagde functionaliteiten worden ondersteund". Hierbij biedt één van de gegadigden aanvullende maatwerk.
7	Kan uw tooling bij het aanmaken van werkruimte ondersteunen bij het instellen van de leesrechten op documenten in een bibliotheek (visitor). Bij het aanmaken van een team kunnen hierdoor groepen medewerkers leesrechten krijgen op de documentbibliotheek.	Ja, alle gegadigden geven aan dat de gevraagde functionaliteit configurabel is.
8	Welke andere functies biedt uw oplossing en welke voordelen bieden deze ten opzichte van de standaard Microsoft Office 365 functies?	Gegadigden noemen de volgende voordelen t.o.v. standaard MS365: - Beveiliging tegen ongewenst verwijderen; - Gebruik van PnP templates; - Additionele access management functionaliteiten; - Signaleringen gericht op gebruikers;
9	Welke dienstverleningsmodellen biedt uw oplossing van SaaS/Cloud t/m installatie op Azure tenant/ on premise of combinatie hiervan? Graag ontvangen we een toelichting op uw antwoord inclusief de voordelen van deze inrichtingsmodellen.	Alle gegadigden hanteren een SaaS model vanuit de Azure omgeving, al dan niet direct in de SVB tenant.

10	Hoe ziet de architectuur van de oplossing eruit qua software onderdelen, de interfaces en de locaties van software en data (andere Cloud, Azure tenant, on premise) en qua integratie met Microsoft Office 365 en Azure?	Gegadigden melden in de EER de data onder te brengen, gebruik te maken van de Azure resources voor de integratie met o.a. de AAD.
11	Is of kan uw organisatie en/of oplossing voldoen aan, compliant zijn met of gecertificeerd zijn volgens: - ISAE 3000 of NOREA3000 type 1 of 2 - ISO27001 certificering (zo ja met welk toepassingsgebied) - ISAE3402 of SOCII verklaring - ISO 16175-1 R1.2.1. - de Wet Openbaarheid Overheid - de Algemene Verordening Gegevens-bescherming - de Archiefwet? - Bedrijfs-en beroeps aansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €2,5 mio per jaar?	Gegadigden geven aan "geheel", "deels" te kunnen voldoen of beantwoorden deze vraag nauwelijks.
12	Welke gegevensuitwisseling(en) is/zijn vereist voor uw oplossing tussen welke IT onderdelen en hoe zien deze eruit qua integratie en/of koppelvlak(ken)?	Gegevensuitwisseling vindt plaats via de AAD multi tenant architectuur tussen SharePoint Online, Azure LogicApp
13	Welke (open) standaards past uw oplossing toe voor de koppelvlakken zoals voor API's en/of connectoren?	De Microsoft Graph API.
14	Voor welke onderdelen van uw oplossing is procesautomatisering vereist en welke mogelijkheden en/of invulling biedt de oplossing hiervoor?	Voor geen van de onderdelen is additionele procesautomatisering vereist.

15	Heeft uw oplossing een eigen (interne) gebruikers- en rechtenadministratie? - Zo ja, ondersteunt uw oplossing geautomatiseerde user provisioning van gebruikers/accounts, rollen en rechten, op basis van RBAC, vanuit de centrale IAM administratie van de Organisatie? - Welke open standaarden (vb SCIM) voor geautomatiseerde user provisioning ondersteunt uw oplossing? - Als uw oplossing geen open standaard ondersteunt voor user provisioning welke alternatieven biedt uw oplossing voor automatische invoer van centraal beheerde gebruikers/accounts, rollen en rechten?	Alle voorgestelde oplossingen werken nauw samen van MS AAD voor gebruikersrechten administratie.
16	Ondersteunt uw oplossing de mogelijkheid om geautomatiseerd autorisaties gegevens uit te wisselen met de SVB IAM oplossing om uitgegeven rollen en rechten te kunnen verifiëren. IST/Soll vergelijking te maken.	Deze wens wordt niet standaard geleverd maar is bij alle gegadigden een optie te realiseren door configuratie danwel maatwerk.
17	Ondersteunt uw oplossing Single Sign On (SSO) op basis van Azure AD voor identificatie en authenticatie? Zo niet, wat dan wel?	Alle geboden oplossingen maken gebruik van een Azure AD
18	In geval Single Sign On (SSO) en geautomatiseerde user provisioning (nog) niet mogelijk is met uw oplossing, hoe zorgt de oplossing voor naleving van het bedrijfs- en veiligheidsbeleid voor toegang en gebruik, zoals het wachtwoordbeleid en rechtenbeheer?	Gegadigden geven aan beide functies te ondersteunen. Er zijn echter ook gegadigden die aangeven dat SSO niet noodzakelijk is zonder verdere motivatie.
19	In geval van een interne gebruikers- en rechtenadministratie, welke export of API mogelijkheden biedt de oplossing voor de export van gebruikers/accounts-, rollen- en toegangsrechtgegevens ten behoeve van een controleproces op lokaal (decentraal) uitgegeven rechten.	Gegadigden geven aan de benoemde functies te ondersteunen via de API. Er zijn echter ook gegadigden die aangeven dat dit niet van toepassing is.
20	Ondersteunt uw oplossing ook mobiele apparaten als een smartphone en een tablet? Aan welke eisen moeten mobiele apparaten voldoen?	Alle gegadigden geven aan de gevraagde functie standaard te ondersteunen.

21	Hoe schaaft u de tool voor organisaties van verschillende groottes en met verschillende behoeften?	Alle gegadigden geven aan te kunnen schalen binnen de Azure Cloud.
22	Welke mate van flexibiliteit biedt de tool ten aanzien van aanpassingen in configuraties en eventueel maatwerk? Bij welk onderdeel verwacht u eventueel maatwerk en hoe groot is dit component? Voert u zelf dit maatwerk uit of wordt dit gedaan door anderen?	Gegadigden geven aan flexibel te zijn met uitgebreide configuratiemogelijkheden die soms (uitgebreid) gedocumenteerd zijn. Het gaat om standaard applicaties waarbij geen maatwerk is voorzien maar in een enkel geval wel mogelijk is.
23	Voor welke functies/taken/processen is eventueel scripting nodig en waarom?	Twee van de drie gegadigden geven aan dat scripting niet noodzakelijk is. Een derde gegadigde geeft aan dat scripting nodig is en kan worden afgehandeld via een uitgebreide set aan ondersteunende tools als PowerShell en de PnP library, en ook community 's
24	Welke mogelijkheden biedt de tool ten opzichte van het aanpassen van de gebruikersinterface?	Alle gegadigden bieden uitgebreide en vergelijkbare mogelijkheden voor het personaliseren van de user-interface
25	Welke mogelijkheden biedt de tool voor het automatisch toewijzen van licenties en software?	Gegadigden geven uiteenlopende antwoorden op deze vraag welke variëren van: 1) Dit is een additionele functie bij het aanmaken van een werkruimte; 2) Niet van toepassing; 3) Er worden geen licenties toegewezen.
26	Hoe zorgt de tool voor beveiliging van gevoelige gegevens, zoals persoonsgegevens, vertrouwelijke data/ documenten en intellectueel eigendom?	Gegadigden geven uiteenlopende antwoorden op deze vraag welke variëren van: 1) De eigenaar van de werkruimte voert periodiek controles uit, ondersteund door management informatie van de beheerder(s); 2) Dit is afhankelijk van de M365 configuratie 3) Door het instellen van gevoeligheid en bewaar labels in te stellen en deze continue te monitoren.
27	Kunt u een niet bindende indicatieve bandbreedte aangeven voor het budget dat de SVB zou moeten reserveren voor de tooling zoals omschreven?	De gemiddelde geraamde waarde van de drie gegadigden totale kosten over de looptijd van de overeenkomst van bedraagt 160k€

28	Kunt u een niet bindende indicatieve bandbreedte aangeven voor het budget dat de SVB zou moeten reserveren voor de implementatie van de tooling en uitvoering van de werkzaamheden (begeleiding)?	De gemiddelde eenmalige kosten voor de implementatie van de geboden oplossing berekend over drie gegadigden bedraagt ~10k€
29	Kunt u een niet bindende indicatieve bandbreedte aangeven voor het budget dat de SVB zou moeten reserveren voor het totaal, waarin de implementatie van de tooling, uitvoering van de werkzaamheden (begeleiding en migratie) in wordt meegenomen?	Gegadigden geven uiteenlopende antwoorden op deze vraag welke variëren van: 1) Geen antwoord; 2) Niet in te schatten op basis van de verstrekte informatie. 3) Gemiddeld ~20.000€
30	Welke soorten vaste kosten (per maand) en welke variabele kosten zullen er voor de tooling in rekening worden gebracht? Met andere woorden, wat is een gangbaar afrekenmodel voor deze tooling uitgaande van de scope zoals deze beschreven is in de uitnodiging van de marktconsultatie? Voegt u eventueel een prijsmodel toe zoals u dit voor deze tooling hanteert.	Gegadigden benoemden twee soorten kosten, te weten: Eenmalige kosten en maandelijkse licentiekosten op basis van het aantal gebruikers op basis van M365 licenties. Extern uitgenodigde gasten hebben geen licentie nodig.
31	Welke informatie heeft u van de SVB nodig in een eventuele Europese aanbesteding om tot een (offertestelling) 'financiële' inschrijving te komen? Denk hierbij aan het aantal gebruikers, mailboxen, netwerkschijven, systemen, e.d.	Gegadigden noemen: -Aantal gebruikers per tenant die de tool gaan gebruiken; -Aantal tenants; -Type licenties; -Beschrijving van de gewenste implementatie, training en beheer om precieze begroting van consultancydiensten te kunnen geven
32	Moet de SVB rekening houden met extra kosten van Microsoft bijvoorbeeld voor vereiste extra gegevensuitwisseling met en/of dataopslag in Azure en/of Microsoft Office 365 bij inzet van de door u voorgestelde tooling? Zo ja, welke kosten per jaar en waarvoor?	De gegadigden geven een variëteit aan extra kosten aan voor vereiste extra gegevensuitwisseling met en/of dataopslag in Azure en/of Microsoft Office 365, zijnde: €1.200 voor een extra Azure storage account, hiernaast geven twee gegadigden aan geen extra kosten te hoeven maken;
33	Wat is uw beste inschatting ten aanzien van de stappen en tijdslijnen voor de implementatie en configuratie van de tool?	De gegadigden geven een variëteit van doorlooptijden aan voor de configuratie en implementatie, zijnde: 5 weken 3 dagen (24 uur) 8 weken

34	Wat voor ondersteuning bieden jullie aan bij het gebruik van jullie tool, zoals training en technische ondersteuning?	Alle gegadigden bieden standaard en/of maatwerk trainingen aan, al dan niet als onderdeel van de licenties.
35	Wat is de migratiestrategie voor het overzetten van naar toekomstige andere provisioning tool?	Gegadigden beantwoorden deze vraag divers. Zo is er een aanbieder met een gedocumenteerd Off-boarding proces ondersteund met hulpprogramma, tot het exporteren van een bestand met relevante informatie over de oude inrichting en het ombouwen van PnP templates
36	Wat voor Sla's bieden jullie aan voor uptime, ondersteuning en probleemoplossing?	De beschreven Sla's variëren van "custom design" tot Azure conform.
37	Hoe verschilt uw tool van andere vergelijkbare tools op de markt?	Partijen onderscheiden zich door een excellente gebruikerservaring, functionaliteiten, uitgebreide controles van processen, schaalbaarheid en ervaring in het domein.
38	Kunt u een beschrijving geven van de Roadmap van uw tooling voor de komende drie jaar en aan aangeven hoe u klantwensen in dit kader prioriteert?	Gegadigden beantwoorden deze vraag summier in de zin dat de wens van de klant het leidende aspect is voor de Roadmap en functionaliteiten zullen blijven worden toegevoegd.
39	Heeft u ervaring met datamigratie van oude op basis van mappen gebaseerde opslag van informatiedragers naar een Share Point? Wat zijn uw ervaringen en aandachtspunten die SVB zou moeten meenemen in de voorbereiding?	Alle gegadigden hebben uitgebreide ervaring met data migratie. Aandachtspunten zijn: Het is niet eenvoudig en het kost vaak meer tijd dan verwacht; Geef de gebruikers een rol in het proces (dataopschoning); Schenk veel aandacht aan data cleaning en mapping.
40	Is uw tooling gebaseerd op (deels) Open Source software? Zo ja, welke delen en op basis van welke licentie? Zo nee, waarom niet?	Alle gegadigden werken met een mix van "open" en "gesloten" software en motiveren dit niet.
41	Biedt uw tooling de mogelijkheid om een eigen metadatamodel te configureren of te implementeren? Zo ja, met welke mogelijkheden en beperkingen?	De antwoorden zijn overwegend positie op dit onderwerp maar de uitvoering van de verschillende opties varieert.
42	Welke vraag die niet is gesteld wilt u alsnog graag beantwoorden omdat dit relevant is voor de oplossing die de SVB zoekt?	Maak een keuze tussen een provisioning tool, een migratie van netwerkschijven naar SharePoint / teams, en het inrichten van de Microsoft security suite.

