



Marktconsultatiedocument
*Vernieuwing Toegangsbeheersysteem en herijking proces
voor IAM*

Gemeente Almere



Marktconsultatiedocument

Vernieuwing Toegangsbeheersysteem en herijking proces voor IAM

Colofon

Versie:	0.1
Status:	
Kenmerk:	IA2022.11.06
Uitgegeven door:	Ellen Nijveld
Contactpersoon:	
e-mailadres:	Inkoop@almere.nl
Datum:	16-6-2023

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Huidige situatie	5
3.	Gewenste situatie	6
4.	Werkwijzen en vragen	7
5.	Procedure	11

1. Inleiding

Almere is een gemeente met meer dan 223.000 inwoners. Hiermee is Almere veruit de grootste stad van Flevoland.

Niet alleen de stad Almere is in ontwikkeling, ook de gemeentelijke organisatie richt haar blik de komende jaren op de toekomst. De gemeente Almere bouwt aan een organisatie die kan voldoen aan de eisen die inwoners, ondernemers, maatschappelijke partners, medewerkers en de politiek aan haar stellen. Een organisatie die toekomstbestendig is, doordat zij flexibel kan inspelen op veranderingen in de omgeving. Om die reden communiceert de gemeente Almere graag met de markt over haar aanbod.

Ditmaal betreft het 'De Vernieuwing van het Toegangsbeheersysteem en herijking van het proces voor IAM van de gemeente Almere'. U leest hier meer over in Hoofdstuk 2.

(On)mogelijkheden op de markt

De informatie die uit deze marktconsultatie wordt verkregen, dient als input voor het verder verkennen van eisen en wensen en de uiteindelijke besluitvorming ten aanzien van een (Europese) aanbesteding.

Door deel te nemen aan de marktconsultatie kunt u in een vroeg stadium uw visie geven op de kaders en wensen die de gemeente Almere schetst in dit document.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 en 3 leest u achtereenvolgens de huidige en gewenste situatie.

In hoofdstuk 4 vindt u de werkwijze en de vragen waar de gemeente Almere via deze marktconsultatie antwoord op wil krijgen.

In hoofdstuk 5 staan vervolgens de procedure van deze marktconsultatie en een overzicht van de planning.

De gemeente Almere wil u bij voorbaat danken voor uw inzet om de vragen uit deze marktconsultatie te beantwoorden. Wij stellen uw reactie op prijs en zullen uw gegevens zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen.

2. Huidige situatie

Bij nagenoeg alle gemeentelijke processen wordt gebruik gemaakt van applicaties en systemen (zowel on-premis als in de cloud of private-cloud). Bij de gemeente Almere werken bijna 2500 medewerkers die beschikken over verschillende bevoegdheden en rollen, waarbij tijdig instroom en uitstroom of functiescheidingen binnen de systemen en over de systemen heen van groot belang is.

Binnen de organisatie is het van belang om een IAM-systeem te hebben waarbij de IAM-processen (Instroom, doorstroom, uitstroom van medewerkers en rolbeheer) goed ingericht kunnen worden en een reductie meebrengen in handwerk. Goed ingericht houdt in dat de gebruikers mogen doen wat ze moeten doen en vooral niet over geautoriseerd zijn voor processen die niet binnen hun rol passen. Belangrijk onderdeel hierbij is ook dat de autorisaties verspreid zijn over verschillende functies, zodat er geen risico gelopen wordt dat bepaalde gebruikers zonder medeweten van andere gebruikers gevoelige mutaties kunnen uitvoeren of gevoelige informatie raadplegen. Hierbij is van belang dat de inrichting en het gebruik van het systeem eenvoudig gecontroleerd kan worden door de externe auditor, de interne control afdeling en op basis van ENSIA.

Op dit moment maakt de gemeente al gebruik van een IAM-applicatie, welke de verschillende IAM-processen ondersteunt. In de afgelopen jaren is gebleken dat de inrichting van de keten te complex en onvolledig was. Het onderhouden van een Role-Based Access Control (RBAC) model was te complex en omslachtig en kostte te veel tijd. Met de bestaande keten is gebleken dat er niet voldaan kan worden aan de doelstellingen die de gemeente heeft.

De huidige businessrollen zijn eigendom van de organisatie. De IT-afdeling is hiervan penvoerder en onderhoudt de inhoud van de rollen. Dit gebeurt in samenspraak met de rol-eigenaar. IT faciliteert IAM, verzorgt de ondersteuning richting de organisatie en schakelt met de juiste stakeholders.

Door de omvang en complexiteit van de opdracht zal het nieuwe systeem Europees aanbesteed worden. Voordat deze aanbesteding gepubliceerd kan worden, heeft de gemeente Almere input nodig van de huidige in de markt beschikbare oplossingsrichtingen. Dit wordt gedaan door middel van een marktconsultatie.

3. Gewenste situatie

De doelstelling van de marktconsultatie is om te komen tot een selectie, aanschaf, inrichting en succesvolle implementatie van een nieuw IAM-systeem welke toekomstbestendig is en flexibel om mee te groeien met de ambities van de gemeente. Ambities zijn bijvoorbeeld een Azure werkplek met keten-oplossingen in de cloud (SaaS).

Het IAM-systeem moet de reguliere IAM-processen binnen de organisatie ondersteunen. Het moet een systeem zijn welke flexibel ingezet kan worden voor het aanmaken, beheren en opruimen van accounts of autorisaties van medewerkers op basis van HR-data of andere bronnen. Door het goed inrichten van het IAM-proces met een betrouwbare en wendbare applicatie kan de gehele organisatie zelf sturen op instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers.

De autorisaties moeten begrijpelijk en transparant zijn. Zo moeten de autorisaties inzichtelijk zijn voor de managers, de medewerkers en de beheerders. Een leidinggevende of resource eigenaar moet eenvoudig de actuele en te beoordelen autorisaties van de gebruikers kunnen inzien.

De inrichting van autorisaties moet eenvoudig gecontroleerd kunnen worden door de interne en externe auditor en de interne control afdeling op basis van een ENSIA-controle. Er moet voldaan worden aan de wettelijke verplichtingen van BIO. Met een ENSIA-control statement geeft het college ook hierover een verklaring af voor essentiële processen en applicaties.

Tevens moet de nieuwe applicatie toekomstbestendigheid met zich meebrengen, denk hierbij aan flexibele aansluiting van bron- of eind-systemen. Met de nieuwe oplossing moeten zowel on-premise als Cloud applicaties ondersteund kunnen worden. Het nieuw te selecteren IAM-systeem moet aan kunnen sluiten bij de digitalisering strategie van de gemeente Almere.

Informatie die bij de marktconsultatie naar voren komt kan meegenomen worden bij de eisen en wensen die de gemeente Almere uiteindelijk zal publiceren met als doel een beter, vernieuwend en zo efficiënt mogelijk systeem.

‘In 2030 benutten we optimaal de kansen die digitalisering biedt om onze inwoners gezond en veilig te laten wonen, om ondernemers een gunstig vestigingsklimaat te bieden, om te zorgen voor interessant werk voor onze medewerkers en een duurzame gezonde organisatie. We doen dit door continu onze diensten en activiteiten te vernieuwen en te optimaliseren met behulp van data en digitalisering.’

4. Werkwijzen en vragen

Om meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden en ontwikkelingen is er een aantal onderwerpen waar de gemeente Almere meer kennis van wil vergaren.

De volgende vragen heeft de gemeente Almere aan de markt gesteld. Er waren vijf partijen die hierop hebben geantwoord.

Hoe ziet u uw oplossing in relatie tot:

Vraag 1. Werken met Standaarden

Bij de gemeente wordt gebruik gemaakt van het RBAC-model. Het heeft de voorkeur om RBAC of ABAC te behouden. Is dit standpunt terecht? Of zijn er andere standaarden welke beter zijn voor de gemeente?

Een groot deel van de leveranciers is het eens dat het van belang is gebruik te maken van een model. De meeste leveranciers maken gebruik van het RBAC-model of het ABAC-model. In de antwoorden wordt er meerdere malen toegelicht wat de modellen inhouden. Hierin geven de leveranciers ook aan dat er meerdere modellen bestaan waar we een keuze uit kunnen maken en ons daarin willen adviseren. De keuze hangt af van de specifieke behoeften en prioriteiten van de gemeente Almere.

Conclusie:

Op basis van de verkregen antwoorden uit de marktconsultatie concluderen we dat vrijwel alle partijen de mogelijkheid bieden om gebruik te maken van standaarden als RBAC of ABAC. Bij de implementatie voor een IAM-product zal verder blijken hoe dit geïmplementeerd zal worden bij Gemeente Almere. Dit zal verder getoetst worden op basis van de eisen die gesteld worden in de aanbesteding.

Vraag 2. Compliance

Hoe kan er invulling gegeven worden aan de wettelijke verplichting die ENSIA stelt aan Identity en Access management?

Er is een leverancier die op dit moment beschikt over een auditor dashboard dat zich richt op de aantoonbaarheid van deze uitgangspunten. De andere leverancier geeft aan dit te realiseren is door bestaande processen te verrijken met login en monitoring en met rapportage. Echter zijn wij als gemeente op zoek naar een oplossing die geïntegreerd is in de dienst die aangeboden wordt. Verder geeft een leverancier advies hoe er voldaan kan worden aan compliance. Hier vallen onder andere identiteitsbeheer, autorisatie- en rechtenbeheer, toegangscontrole en monitoring en login onder. Ook is er een leverancier die in de bestaande dienst een aparte module levert om compliance aan te tonen. Ook wordt er een algemeen beeld geschetst van access management. Dit wordt echter niet gevraagd.

Conclusie:

Er is geen 'standaard' oplossing voor het aantonen van compliance. Dit zal voor de gemeente wel een verplicht onderdeel zijn van de aanbesteding. Het is van belang dat de oplossing een geïntegreerde module bevat waarmee compliance aantoonbaar gemaakt kan worden.

Vraag 3. Cloud

De gemeente Almere heeft in haar digitaliseringstrategie de keuze gemaakt "SaaS-first" Hetgeen betekent dat we voor de selectie van applicaties kiezen voor een moderne SaaS-omgeving met standaard API's voor integratie. Het beheer zal bij de leverancier liggen en de regievoering bij de

gemeente. Hoe sluit uw dienstverlening hierop aan en welke ontwikkelingen ziet u binnen deze dienstverlening?

Er is een leverancier die gebruik maakt van een gescheiden Virtual Private Cloud (VPC) voor elke klant, waarbij technisch beheer en functioneel beheer strikt gescheiden zijn. Dit zorgt ervoor dat de leverancier nooit toegang heeft tot klantsystemen, behalve via de technische beheerinterface van de leverancier. Er waren ook leveranciers die meer een adviserende rol hieromtrent hebben en niet een oplossing.

Naast de bovenstaande leveranciers is er een leverancier die meerdere type (public of private cloud) SaaS-oplossingen biedt. Per SaaS-oplossing is er toegelicht wat de mogelijkheden zijn. Ook is er een leverancier die aangaf volledig SaaS-oplossing te hebben.

Conclusie:

Op basis van de antwoorden gaan we ervan uit dat vrijwel elke IAM-oplossing cloud-based zal zijn.

Vraag 4. Trends & Ontwikkelingen

De ontwikkelingen in de Cloud zijn non-stop en innovatie is niet te voorkomen.

Welke ontwikkelingen/ trends herkent u op het gebied van IAM en hoe speelt u daarop in?

Leveranciers geven aan dat ze de markt blijven volgen en tijdig relevante protocollen in hun oplossing integreren.

Trends die de leveranciers ook onderkennen en die een eventuele bijdrage leveren aan de oplossing zijn:

- Ontbreken van eigenaarschap zowel bij RBAC als zero trust.
- Steeds meer outsourcing van Centraal Identity Management naar gedistribueerde identities.
- Trust frameworks en samenwerkingscontracten tussen partijen (lees: federatie) wordt steeds belangrijker.
- Toenemende behoefte aan fine-grained, policy based access control.
- Traditionele rollen geven te vaak te veel toegang en in federatieve omgevingen komen rollen niet meer tot hun recht.
- We zien een toenemende behoefte aan (ook federatieve toegang tot) privileged access managementoplossingen. Mede in het kader van de transitie naar SAAS-, PAAS- en IAAS-omgevingen en in nog sterkere mate in containeromgevingen.
- Een blijvend actuele ontwikkeling is op PKI-gebaseerde trust. Dit blijft een heet hangijzer, waarbij moderne zero trust omgevingen dit als randvoorwaarde nodig hebben.

Daarnaast houden leveranciers de veranderingen in de wetgeving nauwlettend in de gaten. Dit zorgt ervoor dat de oplossing voldoet aan de veranderende wettelijke eisen waardoor de wettelijke risico's voor klanten tot een minimum worden beperkt. De voortdurende productinnovaties van de dienst die aangeboden wordt, worden er nieuwe mogelijkheden en verbeteringen geïntroduceerd. Waardoor klanten concurrerend kunnen blijven, de productiviteit kunnen verhogen en zich effectief kunnen aanpassen aan veranderende bedrijfsbehoeften.

Conclusie:

Door gebruik te maken van een marktconforme applicatie verwacht de gemeente mee te kunnen groeien in de ontwikkelingen op de markt. Dit zal verder getoetst worden op basis van de eisen die gesteld worden in de aanbesteding.

Vraag 5. Digitalisering

Almere heeft als doel, zoveel als mogelijk administratieve handelingen gedigitaliseerd uit te voeren.

Dat wil zeggen, bij voorkeur is administratie zoveel mogelijk geïntegreerd, zijn er weinig handelingen

nodig, is er geen papier in gebruik of is het nodig informatie van de ene plek naar de andere plek te verplaatsen of te kopiëren. In hoeverre voorziet uw oplossing in deze verregaande digitalisering?

De leveranciers geven aan dat de rapportages zoveel mogelijk uit het systeem gehaald kunnen worden.

Ook is er een oplossing die de volgende functionaliteiten biedt:

Gecentraliseerd beheer, automatisering van administratieve processen, integratiemogelijkheden met andere systemen, selfservice mogelijkheden, naleving en controleerbaarheid en digitaal documenten beheer.

Conclusie:

Er wordt op verschillende wijze gewerkt met workflows en vastlegging daarvan. Voor de gemeente is het van belang dat dergelijke workflows flexibel inzetbaar zijn en waar nodig uit te bereiden om beter aan te kunnen sluiten op behoeftes uit de business.

Vraag 6. Implementatie

Hoelang duurt een implementatie en wanneer kunt u starten? Kunt u een concept implementatie plan met ons delen? Hoe ziet een globale milestone planning eruit? Wanneer zou u kunnen starten met de implementatie?

Heeft u uw applicatie al bij andere gemeentelijke organisaties geïmplementeerd (referenties) en wat is uw ervaring hiermee?

Wat zijn globaal de kosten voor de applicatie en implementatie eenmalig en terugkerend?

Conclusie:

Er wordt in ieder geval duidelijk dat een richtlijn qua prijs ver uiteenloopt waardoor we geen duidelijk beeld krijgen van eventuele kosten.

Dit zal bij de aanbesteding verder duidelijk moeten worden.

Vraag 7. Integraties

Op dit moment hebben we een koppeling met één access manager (Active Directory) en het Service Management tool (TopDesk). We gaan ervan uit dat er in de toekomst meerdere koppelingen gerealiseerd zullen worden. Hoe zit een dergelijke oplevering van zo'n koppeling eruit? Wat zijn globaal de kosten (en soort kosten, eenmalig of terugkerende?) en wie moet wat uitvoeren?

Uit de beantwoording van de leveranciers blijkt dat de mogelijkheden op koppelgebied heel divers is. Op basis van de antwoorden die er zijn hebben we geen beeld wat de kosten zullen zijn. Dit zal blijken na de aanbesteding.

Conclusie:

Door gebruik te maken van een marktconforme applicatie verwacht de gemeente mee te kunnen groeien in de ontwikkelingen op de markt. Dit zal verder getoetst worden op basis van de eisen die gesteld worden in de aanbesteding.

Vraag 8. Capaciteit

Wij gaan ervanuit dat u voldoende capaciteit heeft om de gemeente te ontzorgen. Opdrachtnemer draagt zorg voor de inrichting van de oplossing (accounts, rechten, codetabellen, en overige organisatie specifieke zaken) en test de correcte werking, incl. koppelingen en verbindingen, zodat de oplossing door de eindgebruikers van de gemeente Almere in gebruik genomen kan worden, na acceptatie.

Conclusie:

De meeste leverancier hebben genoeg kennis ter beschikking. Of er ook voldoende capaciteit is, wordt niet veel op in gegaan.

We zien het als gemeenschappelijke opgave van zowel gemeente als marktpartijen om de wensen en eisen die gesteld worden aan een toekomstige dienstverlening in beeld te brengen. De uitwerking hiervan vindt plaats in de offerteaanvraag, wat de basis is voor de selectie van een partij die in de toekomst het beheer kan uitvoeren.

5. Procedure

Planning marktconsultatie	
Publicatie marktconsultatie	13-6-2023
Sluitingstermijn reacties marktpartijen	23-6-2023 17:00
Eventuele uitnodiging toelichtend gesprek	Week 26/27

U kunt uw antwoorden op de vragen indienen via de berichten box in de TenderNed omgeving van deze marktconsultatie.

Wij verzoeken u om de deadline aan te houden die is opgenomen in bovenstaande planning.

Verwerking antwoorden

Uw antwoorden op de vragen in dit document worden doorgenomen door het projectteam dat het onderzoek namens de gemeente Almere begeleidt.

Alle reacties die wij ontvangen, behandelen wij met de grootst mogelijke zorgvuldigheid.

Wanneer u nadrukkelijk bezwaar heeft tegen de openbaarmaking van (een gedeelte van) uw gegevens, dan kunt u dit kenbaar maken in uw reactie.

Op basis van de reacties op de marktconsultatie kan de gemeente Almere besluiten om enige of alle partijen uit te nodigen om mondeling een aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden in de vorm van een demonstratie. Het initiatief hiertoe ligt uitsluitend bij het projectteam.

Overig

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een deelname aan de eventueel nadien te houden tender. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.

De gemeente Almere is niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie. Informatie in deze marktconsultatie kan afwijken van informatie die later (in het kader van de eventuele aanbesteding) wordt verstrekt. Aan de informatie in deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.