PROVINCIE FLEVOLAND

Verslag Marktconsultatie

Bewustwording Informatie-, digi- en dataveiligheid

Versie : Definitief
Datum : 23-05-2024

Verslag schriftelijke beantwoording leveranciers

Inleiding

Op 15 februari 2024 heeft de provincie Flevoland een marktconsultatie gepubliceerd via TenderNed als voorbereiding op aanbesteding Bewustwording Informatie-, digi- en dataveiligheid. Voor meer informatie over de procedure van de marktconsultatie wordt verwezen naar TenderNed.

Op 29 februari 2024 is vervolgens de kluis met beantwoordingen geopend. Er is door **vijftien** partijen een schriftelijke beantwoording ingediend. Na het doornemen van deze beantwoording zijn op 7, 14 en 21 maart 2024 verdiepende gesprekken gevoerd met in totaal 6 partijen die een schriftelijke reactie hebben gegeven.

In dit verslag vindt u een beknopte uitwerking van de gestelde vragen en de daarop ingediende antwoorden door partijen. Per vraag heeft de provincie Flevoland een samenvatting c.q. algemene conclusie gegeven. Uiteraard wordt informatie die door partijen als vertrouwelijk is aangemerkt niet gedeeld.

De opdracht en aanbesteding	
Vraag 1	Beschrijf uw onderneming in max. 100 woorden.
Antwoord	Alle partijen kunnen producten en diensten leveren die bijdragen aan de bewustzijn en weerbaarheid van medewerkers op het gebied van informatieveiligheid. De achtergrond van deze bedrijven varieert wat resulteert in een benadering die of de focus heeft op de technische kant, beveiliging, digitalisering of op gedrag en cultuur, met alle variaties daartussen. Er was ook een reactie van een gespecialiseerde opleider. Tevens zit er variatie in de breedte van het aanbod. Sommige partijen bieden alleen e-learnings of alleen innovatieve oplossingen en anderen een compleet pakket met campagne, leeroplossingen, interventies en monitoring. Een ander belangrijk verschil is dat sommige partijen een standaard product leveren en anderen maatwerk. Er waren ook partijen die een standaard product aanboden dat passend gemaakt kan worden voor de provincie. Een groot aantal van de partijen heeft ervaring met opdrachten voor de overheid.
Vraag 2	In welke opzichten verwacht u zich te kunnen onderscheiden van andere marktpartijen?
Antwoord	Door partijen worden diverse onderscheidende factoren opgesomd. Hieronder de meest genoemde. De provincie heeft de criteria waar mogelijk onder een gedeelde noemer gevoegd. - een gevarieerd aanbod aan trainingsmethoden; - meetbare resultaten; - gepersonaliseerde en gerichte interventies/doelgroep gerichtheid; - innovatieve oplossingen en creativiteit; - aandacht voor/visie op gedrag en gedragsverandering; - kennis en ervaring van de sector provincies/overheid; - aantal jaren ervaring; - het kunnen bieden van maatwerk (geen standaard content); - het kunnen bieden van zowel standaardoplossingen als maatwerk; - gebruik wetenschappelijk bewezen analyse-, didactische modellen en methodologie.

Vraag 3	Hoe zou u de markt van bewustwordingsprogramma's voor informatie-, digi- en dataveiligheid omschrijven?
Antwoord	Veel partijen geven aan dat er sprake is van een snel groeiende, diverse markt waarin verschillende aanbieders zich onderscheiden door: - generiek vs. maatwerk en alles er tussenin; - een set aan bewustwordingsactiviteiten vs. een overkoepelend programma en alles daartussen; - van gespecialiseerde security awareness organisatie tot onderwijs- en trainingsorganisaties; - van organisaties die hun oorsprong hebben in de technische cybersecurity en organisaties die hun oorsprong hebben in de gedragswetenschappen; - partijen die hun diensten aanbieden vanuit een visie op de materie; - partijen die zich vooral richten op het aanbieden van (technische) tooling. Bijna alle partijen die meerdere security-diensten aanbieden, hebben inmiddels ook bewustwording in hun portfolio. Veel spelers in deze markt zijn specialisten op het gebied van veiligheid en bewustwording en excelleren in de technische kant (de kaders en de technische uitvoering en naleving) van privacy en dataveiligheid.
Vraag 4	Welke trends en ontwikkelingen verwacht u op het gebied van de gevraagde dienstverlening in de komende vijf jaar?
Antwoord	Door partijen worden diverse trends en ontwikkelingen genoemd. Hieronder de meest genoemde. De provincie heeft de criteria waar mogelijk onder een gedeelde noemer gevoegd. - Belang van informatieveilig werken neemt toe; - Meer focus op gedragsverandering; - Versterkte nadruk op gegevensbescherming en privacy (wetgeving); - Ontwikkeling van ethische richtlijnen voor gegevensgebruik o.a. integriteit; - Toenemende focus op de menselijke factor/gedrag; - Gepersonaliseerde content wordt belangrijker; - Opkomst van micro- en nanolearnings; - Groeiende risico's door o.a.: • Gebruik AI; deep fake; • Cloud gebruik. - Operationele weerbaarheid en incident response; - Gamificatie; - AI driven learning; - Gebruik van Virtual reality/simulated en immersive ervaringen; - Aantoonbare effectiviteit van producten en diensten/meetbaarheid; - Aantoonbaarheid wordt steeds belangrijker vanuit wet- en regelgeving (NIS2).
Vraag 5	Welke leerinterventie(s) kunt u bieden voor het realiseren van de gestelde leerdoelen op het gebied van informatie-, digi- en dataveiligheid voor de leerlijn ambtelijk vakmanschap?
Antwoord	Er zijn geen specifieke leerinterventies voor ambtelijk vakmanschap genoemd. Wel dat er mogelijkheden zijn leerinterventies passend of op maat te maken voor ambtelijk vakmanschap.
Vraag 6	Welke (leer)interventie(s) kunt u bieden voor het realiseren van de gestelde leerdoelen op het gebied van informatie-, digi- en dataveiligheid ten behoeve van de continue aandacht voor het onderwerp?

Antwoord	De variëteit aan (leer)interventies is groot. Sommige partijen bieden alleen e-learnings en andere een hele set aan (leer)interventies en/of een compleet programma. Er is ook veel variatie tussen deze twee uitersten. Veel genoemde (leer)interventies: - (interactieve) workshops; - Nulmeting & vervolgmetingen; - Offline en praktische interventies voor het doorlopende gesprek over het onderwerp; - (Interactieve) e-learnings; - Gastsprekers; - Micro- en nanolearnings; - Praktijkgerichte interactieve trainingssessies; - Kennissessies; - Peer learning/groepsdiscussies/intervisiegroepen; - Social engineering/simulaties (o.a. Phishing, Mystery guests); - Serious games/gamification; - Communicatiemateriaal en tools/campagne; - Periodieke mailings/nieuwsbrieven.
Vraag 7	Welke specifieke interventies kunnen geboden worden die zijn toegesneden op de verschillende rollen binnen de organisatie (specialisten informatie- en dataveiligheid, managers, directie, etc.)?
Antwoord	Alle partijen geven aan dat zij hun aanbod kunnen afstemmen op specifieke rollen in de organisatie en doelgroep specifieke leerinterventies, -oplossingen en social enginering kunnen aanbieden.
Vraag 8	In hoeverre is het mogelijk om organisatie specifieke content aan de leerinterventies toe te voegen?
Antwoord	Alle partijen geven aan dat het mogelijk is organisatie specifieke content aan de leerinterventies toe te voegen.
Vraag 9	Is de aangegeven scope (zie paragraaf 2.2) volgens u uit te vragen in één opdracht of adviseert u dit in meerdere percelen uit te vragen? Licht uw antwoord toe.
Antwoord	Dertien partijen beantwoorde deze vraag met 'Ja'. Eén partij gaf aan dat dit afhankelijk is van de scope van de opdracht. Eén partij adviseerde te kiezen voor verschillende percelen.
Vraag 10	Verwacht u alle werkzaamheden m.b.t. de gevraagde producten en dienstverlening in eigen beheer uit te kunnen voeren of zou u voor deze opdracht werken met onderaannemers of in combinatie (derden) inschrijven?
Antwoord	Negen partijen gaven aan de opdracht in eigen beheer te kunnen uitvoeren. Zes partijen gaven aan voor deze opdracht te werken met onderaannemers.
Vraag 11	Indien u met derden inschrijft, welk deel van de opdracht overweegt u dan aan hen uit te besteden?
Antwoord	Een aantal partijen gaf aan dat het antwoord op deze vraag afhankelijk is van de scope van de opdracht. De partijen die samenwerken met derden besteden hierbij vooral de volgende producten/diensten uit: - e-learning; - Social engineering/phishing mails.
Vraag 12	Met welke kwalitatieve criteria kan de provincie Flevoland volgens u de juiste partij voor de gevraagde producten en dienstverlening selecteren?
Antwoord	Door partijen worden diverse kwalitatieve criteria genoemd. Hieronder de meest genoemde. De provincie heeft de criteria waar mogelijk onder een gedeelde noemer gevoegd. - Ervaring en expertise (referenties); - Kennis en ervaring van de sector (referenties);

	- Innovatie en creativiteit; - Aanpasbaarheid/flexibiliteit/actualiteit; - Diversiteit aan leervormen (blended learning); - Compliance en certificering, zoals ISO 27001; - Mogelijkheid van maatwerk; - Plan van aanpak voor de ontwikkeling/oplevering/implementatie van gevraagde leerinterventies; - Rapportages en dashboarding, KPI's en KPI monitoring; - Effectmeting; - Focus op gedragsverandering; - Ervaring met het begeleiden van groepen en individuen; - Ondersteuning en onderhoud.
Vraag 13	Duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen, social return en milieuaspecten komen vaak terug in aanbestedingen. Is het volgens u gebruikelijk in uw markt om deze onderdelen te verwerken in de opdracht? Zo ja, welke mogelijkheden ziet u hiervoor in deze opdracht? Zo nee, waarom leent deze opdracht zich niet voor deze onderwerpen?
Antwoord	Het merendeel van de partijen beantwoorden deze vraag met 'Ja'. Mogelijkheden die zij hiervoor zien hebben betrekking op: - Vermindering papiergebruik; - Benadrukken het belang van ethisch handelen online; - Social return/bevorderen van diversiteit en inclusiviteit.
Vraag 14	Op welke wijze kan de provincie Flevoland de prijs voor de gevraagde producten en dienstverlening volgens u het beste uitvragen?
Antwoord	Partijen geven aan dat voor een goede prijsvergelijking een goede beschrijving van gewenste aanpak en producten belangrijk is. Veel partijen adviseren de prijs uit te vragen op basis van een aantal vaste onderdelen/uitgangspunten. Bijvoorbeeld: Voorbeeld 1: • Een licentieprijs per medewerker voor een E-learningplatform; • Een jaarbudget voor het programma en een prijslijst voor eventuele extra interventies. Voorbeeld 2: • Implementatie (inrichten en customization); • Licentiekosten; • Advies/support (uren). Voorbeeld 3: • Ontwikkeling en implementatie van een geïntegreerd programma; • De uitvoering van (groeps)interventies, zoals themaweken etc.; • Het fysiek begeleiden van werksessies en andere bijeenkomsten; • Beheer en onderhoud van de leeroplossing(en) per jaar.
Vraag 15	Is het gebruikelijk om met licenties per medewerker te werken of gaat het om een vaste prijs per jaar (onafhankelijk aantal deelnemers en omvang afname/deelname)?
Antwoord	De helft van de partijen geeft aan dat dit gebruikelijk is. De andere helft zegt dat er vaak gewerkt wordt met zowel een vaste prijs per medewerker als een vast bedrag. Eén partij gaf aan dat dit gebruikelijk is maar dat zij zelf werken met vaste bedragen.
Vraag 16	Wat is een grove indicatie voor de kosten van uw oplossing zowel initieel (eenmalig) als jaarlijks?
Antwoord	Deze vraag vonden partijen moeilijk te beantwoorden omdat er een

	specificatie van wat de provincie wil ontbreekt. Reden daarvoor is dat de Provincie haar wensen nog moeten specificeren. Deze marktconsultatie is bedoeld ter oriëntatie en gaat de provincie hierbij te helpen. Prijzen variëren sterk en zijn moeilijk te vergelijken. Er wordt onderscheid gemaakt tussen implementatie of opstartkosten, kosten voor de volledige leergang, kosten per jaar, kosten per medewerker en tot slot kosten per leerinterventie/product/dienst. De jaarlijkse kosten variëren van 10.000-350.000 euro per jaar.
Vraag 17	Is er een mogelijkheid de oplossing af te nemen middels een broker (SoftwareOne)?
Antwoord	Het merendeel van de partijen staat hiervoor open.
Vraag 18	Welke mogelijke tips heeft u voor de provincie Flevoland naar aanleiding van uw ervaringen met aanbestedingen en het opstellen van aanbestedingsstukken?
Antwoord	Door partijen worden diverse tips genoemd. Hieronder de meest genoemde. De provincie heeft de tips waar mogelijk onder een gedeelde noemer gevoegd. - Wees duidelijk in de vereisten, verwachtingen en het beoogde eindresultaat; - Vraag om een plan van aanpak/meerjarenprogramma; - Schets kaders en randvoorwaarden, maar laat ook ruimte voor inschrijver(s) om met een passend voorstel te komen; - Vraag om interventies die voldoen aan accessibility (WCAG 2.1) eisen; - Houd rekening met de snel ontwikkelende technologische capaciteiten en de mogelijk veranderende vraag in de komende jaren; - Focus niet op prijs maar voeg voldoende gradatie toe aan het beoordelen van de kwaliteit; - Vraag om referentieprojecten; - Laat ruimte voor creativiteit. Specificeer WAT maar laat de aanbieder het HOE bepalen.
Vraag 19	Zou u voornemens zijn om deel te nemen aan een aanbesteding van de provincie Flevoland op het gebied van bewustwordingsprogramma informatie-, digi- en dataveiligheid? Licht dit desgewenst toe.
Antwoord	Dertien partijen geven aan voornemens te zijn deel te nemen aan een aanbesteding. Twee partijen geven aan dat dit afhankelijk is van de scope.
Vraag 20	Bent u geïnteresseerd om deel te nemen aan een eventuele video-conference bijeenkomst om uw beantwoording op deze vragen aan de provincie Flevoland toe te lichten
Antwoord	Alle partijen beantwoorden deze vraag met 'Ja'.
Vraag 21	De provincie Flevoland houdt zich aan indexatiecijfers van het CBS. Welke indexatiecijfers zijn voor deze dienst het meest geschikt?
Antwoord	Verschillende suggesties voor geschikte indexatiecijfers zijn onder andere de CBS – dienstenindex (DPI), CBS CPI (2015=100) of DPI indexcijfers, de consumentenprijsindex, de prijzenindex voor de zakelijke dienstverlening, en het gebruik van gepubliceerde jaarcijfers 2022 en 2023 van het CBS volgens de tabel 'Computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten (6202)'.
Vraag 22	In hoeverre is het mogelijk om uw aanbod te ontsluiten via ons eigen leermanagementsysteem Plusport?

Antwoord	Het is mogelijk om het aanbod te ontsluiten via het leermanagementsysteem Plusport, aangezien verschillende partijen aangeven dat zij hun (digitale) oplossingen kunnen leveren via SCORM-formaat, LTI of xAPI-bestanden, wat een naadloze integratie met Plusport mogelijk maakt.
Vraag 23	Vind er opslag van data plaats? Zo ja, in welke omgeving vindt de opslag plaats (in de omgeving van de leverancier of binnen de omgeving van opdrachtgevers)?
Antwoord	Opslag van data vindt plaats, afhankelijk van de gebruikte interventies. Bij het ontsluiten van leerinterventies via het LMS (Plusport) van de Provincie Flevoland, wordt de data opgeslagen binnen de omgeving van de opdrachtgever. Bij gebruik van de continuous learning tool kan de opslag echter binnen de omgeving van de leverancier plaatsvinden. Voor één van de oplossingen is het cloudbased op de server van de leverancier, terwijl bij een andere oplossing de data-opslag op de omgeving van de leverancier, gehost door een externe partij, plaatsvindt. Mogelijk kan ook data worden opgeslagen binnen Plusport bij een koppeling met dit systeem.
Vraag 24	Indien uw oplossing informatie opslaat buiten de omgeving van de opdrachtgever, wordt deze dan opgeslagen op EER-grondgebied, en is tevens de vestigingsplaats van de opdrachtnemer op EER-grondgebied?
Antwoord	Indien de oplossing informatie buiten de omgeving van de opdrachtgever opslaat, wordt bevestigd dat deze informatie te allen tijde wordt opgeslagen op EER-grondgebied, met de vestigingsplaats van de opdrachtnemer in Nederland.
Vraag 25	In hoeverre worden persoonsgegevens verwerkt binnen de oplossing? Indien dit het geval is, in hoeverre accepteert u standaard verwerkersovereenkomsten van opdrachtgevers?
Antwoord	Verschillende benaderingen worden genoemd met betrekking tot het accepteren van verwerkersovereenkomsten van opdrachtgevers. Eén partij beschouwt zichzelf als verwerkingsverantwoordelijke en sluit geen verwerkersovereenkomsten af, terwijl een andere partij aangeeft een standaard verwerkersovereenkomst te hebben en afhankelijk te zijn van specifieke voorwaarden van opdrachtgevers. Daarnaast accepteert een andere partij verwerkersovereenkomsten van opdrachtgevers na juridische controle. Bovendien wordt vermeld dat een zero-knowledge optie beschikbaar is, wat de mate van rapportage beperkt en geen persoonsgegevens omvat.
Vraag 26	In hoeverre voldoet uw oplossing aan de geldende (en toekomstige) veiligheidseisen zoals NEN/ISO 27001 en BIO?
Antwoord	Alle partijen verklaren te voldoen aan verschillende veiligheidseisen, waaronder ISO 27001, ISO 9001 en 14001.
Vraag 27	In hoeverre voldoet uw oplossing aantoonbaar aan de relevante inkoopeisen Cybersecurity Overheid, zie https://www.bio-overheid.nl/ico-wizard?
Antwoord	De verschillende partijen geven aan dat de mate waarin hun oplossingen aantoonbaar voldoen aan de relevante inkoopeisen voor Cybersecurity Overheid afhankelijk is van specifieke factoren, zoals de definitieve aanbesteding van Provincie Flevoland en de vereisten die daaruit voortvloeien.
Vraag 28	In hoeverre voldoet uw oplossing aan de Lijst van Open Standaarden van het Forum Standaardisatie (Pas Toe of Leg Uit)?
Antwoord	De verschillende partijen geven aan dat de mate waarin hun oplossingen voldoen aan de Lijst van Open Standaarden van het Forum Standaardisatie afhankelijk is van specifieke factoren, zoals de gebruikte applicaties en interventies, en de exacte inrichting en oplevering ervan. Ze benadrukken

	dat hoewel ze streven naar best practices op het gebied van digitale toegankelijkheid en interoperabiliteit, ze de specifieke vereisten van de lijst niet expliciet hebben toegepast in hun oplossingen. Echter, sommige partijen vermelden dat hun omgeving voldoet aan het merendeel van de voor de dienstverlening relevante onderdelen uit de Open Standaarden, zoals DKIM, DMARC, DNSSEC, HTTPS, HSTS, IPV4, ISO27001, SAML, PSF, TLS, WPA2 enterprise, WCAG 2.1 voor digitale toegankelijkheid, en API-documentatie voor REST APIs.
Vraag 29	In hoeverre biedt u single sign on (azure AD) en 2 factor authentication
Antwoord	De verschillende partijen bieden verschillende mogelijkheden met betrekking tot single sign-on (SSO) en twee-factor authenticatie (2FA).
Vraag 30	Is uw oplossing digitoegankelijk (www.digitoegankelijk.nl)?
Antwoord	Alle partijen bieden een digitoegankelijke oplossing
Vraag 31	Welke vormen van support en ondersteuning biedt u, bijvoorbeeld in geval van storingen? In hoeverre hebt u een standaard SLA?
Antwoord	Alle partijen bieden ondersteuning en dienstverlening aan, met vaste contactpersonen, onderhoudscontracten en programmamanagers voor begeleiding en monitoring. Daarnaast zijn er verschillende afspraken over het beheer en de ondersteuning van de omgeving, afhankelijk van de specifieke situatie en dienstverlening.
Vraag 32	Welke vormen van beheer vergt uw oplossing voor de provincie Flevoland en wat is de beheerlast? Is dit als dienst af te nemen?
Antwoord	Alle partijen bieden flexibiliteit in het beheer, variërend van volledige managed service tot maatwerk, afhankelijk van de behoeften van de Provincie.
Vraag 33	Wat is in het algemeen de verwachte implementatietijd van uw oplossing?
Antwoord	Implementatietijd verschilt per partij. De partijen geven aan dat de implementatietijd afhankelijk is van verschillende factoren, waaronder de omvang van het programma, de doelgroepen, het tempo en de verdeling van de beheerlast, evenals het huidige bewustzijnsniveau en de te overbruggen delta.
Vraag 34	Heeft u nog andere suggesties of andere mogelijkheden die wij over het hoofd hebben gezien?
Antwoord	Volgens de partijen heeft de provincie mogelijk over het hoofd gezien dat het extern beleggen van de PM-rol onverstandig kan zijn vanwege het eigenaarschap en de duurzaamheid van de gedragsverandering. Tevens wordt benadrukt dat het belangrijk is om leidinggevenden actief te betrekken bij het programma, omdat zij een cruciale rol spelen in het realiseren van gedragsverandering.

Verdiepende gesprekken

Op basis van de ingevulde vragenlijsten heeft Provincie Flevoland 6 partijen uitgenodigd voor een aanvullend gesprek waarin antwoorden door de aanbieder konden worden toegelicht en vragen van zowel de Provincie als de aanbieder konden worden beantwoord.

In de gesprekken zijn diverse inzichten opgedaan door de provincie Flevoland. Een opsomming van de belangrijkste elementen hiervan is hieronder weergegeven.

- Biedt diverse interventiemethoden aan om bewustwording te vergroten.

- Onderwijskundigen kijken nadrukkelijk naar de werkpraktijk zodat vervolgens op basis daarvan de casuïstiek op maat kan ontwikkelen.
- Dynamische ontwikkeling van (leer)interventies.
- Het belang van een 0-meting om het effect van het bewustwordingsprogramma goed te kunnen meten. Er is een mogelijkheid om hierbij een inhoudelijk onderzoek uit te voeren, om bewustzijn te vergroten.
- Een app-gestuurde aanpak om de continuïteit van de bewustwordingscampagne te waarborgen, met een focus op duurzaamheid en flexibiliteit.
- Het selecteren van specifieke doelgroep componenten om maatwerk te leveren, met tools en middelen die gemakkelijk aan te passen zijn.
- Projectaanpak met multidisciplinaire teams met verschillende expertises
- Benadering vanuit de sociale psychologie, gebaseerd op de theorie van “planned behaviour” waarbij er ter voorbereiding op het programma gestart wordt met een zogenaamde cultuurscan.
- Het werken met verschillende levels: beginner, intermediate en expert.
- Duurzaamheid en flexibiliteit in interventiemethoden en leeroplossingen.
- Aandacht voor beperkende factoren die informatieveilig gedrag beïnvloeden.
- Leren door doen; leren door simuleren.
- Train de trainer programma’s.
- De ontwikkeling van integraal werken en samenwerken brengt een risico met zich mee op het gebied van informatieveiligheid.
- Maak het gewenst gedrag zo makkelijk mogelijk.
- Maak het leren leuk!
- Wissel na 3 jaar van aanbieder: een andere aanpak zal de doelgroep weer anders en opnieuw prikkelen, waardoor je de aandacht en uiteindelijk resultaat behoud.
- Focus op bredere verandering en cultuur in de organisatie.
- Gebruik van erkende frameworks, assessments en modellen.
- De organisatie in beweging krijgen door intrinsieke motivatie.
- Combineren van top-down en bottom-up benadering.
- Het gesprek met medewerkers faciliteren over informatieveiligheid (waar loop je tegenaan?). Leerinterventies hierop aanpassen.

De vragenlijsten en de gesprekken hebben ons een goed beeld gegeven van de markt en veel informatie opgeleverd die we bij de komende aanbesteding kunnen gebruiken. We willen alle partijen bedanken voor hun bijdrage aan deze marktconsultatie.