

## Vragen en antwoorden marktconsultatie Cyber-awareness programma DC-Terra

### **1. Op wat voor manier moeten we de marktconsultatie aanleveren? Is dit via de mail of op een andere wijze? Is er een maximum aantal pagina's of andere documentvereisten?**

Dit dient te gebeuren via de berichtenmodule van deze marktconsultatie op TenderNed.  
U bent vrij in het aantal pagina's dat u aanlevert.

### **2. Verwacht DCTerra dat de mogelijke partner ook een programmamanager levert?**

DCTerra zoekt een partner om het awareness-programma tot een succes te maken. We denken dat een programmamanager buiten proportioneel zal zijn. Maar als de inschrijver van mening is dat het nodig is staan we daarvoor open (is bespreekbaar).

### **3. Wat zijn volgens IT-Specialisten / het bestuur de grootste uitdagingen voor DC Terra op het gebied van cyber-awareness?**

DCTerra heeft te maken met verschillende doelgroepen met verschillende behoeften en verschil in affiniteit m.b.t het onderwerp. De cyber-awareness is in verschillende delen van de doelgroepen op dit moment zeer laag. DCTerra zoekt een partner die de organisatie kan helpen en ontzorgen bij het realiseren van een cyber-awareness programma.

### **4. Mogen wij u een demonstratie geven, zodat uw vraag verduidelijkt wordt?**

Opdrachtgever staat ervoor open om een demonstratie te geven om het antwoord op de vraag verduidelijkt te zien. Van de demo zal dan een verslag gemaakt worden, dat na goedkeuring van de kandidaat via TenderNed gedeeld zal worden. Indien u graag een demo wilt geven, dient u dit via de berichtenmodule aan te geven. Wij nemen dan contact met u op voor een afspraak.

### **5. De demo kan concurrentiegevoelige informatie bevatten, welke wij liever niet gepubliceerd zien. Om dit te waarborgen, mogen wij dan het verslag over de demo van te voren lezen en aangeven welke concurrentiegevoelige informatie wij niet willen delen?**

Akkoord, vóór evt. publicatie op TenderNed wordt dit met u afgestemd.

### **6. Om een gedetailleerder en nauwkeuriger antwoord te kunnen geven op de "vraag aan de markt", hebben wij onderstaande vragen opgesteld om meer inzicht te krijgen in de specifieke behoeften en context van DCTerra:**

#### **a. Doelgroepen specificatie:**

- Kunt u meer details geven over de specifieke behoeften en kenmerken van de verschillende doelgroepen binnen DCTerra (MBO Studenten, VO Leerlingen, Onderwijzend personeel, Ondersteunend & Beheers Personeel)?

Helaas kunnen wij in dit stadium hieraan nog geen invulling geven. Wij denken dat het een logische stap is om dit middels een intakeproces op te halen.

#### **b. Bestaande initiatieven:**

- Kunt u voorbeelden geven van de ad-hoc initiatieven die momenteel worden georganiseerd binnen DCTerra om de cyber-awareness te verhogen? Zijn deze tot nu toe enkel door medewerkers gevolgd of ook door studenten?

Enkele voorbeelden: 1. Er is een basistraining AVG voor medewerkers. 2. Communicatie van actualiteiten verloopt via de portal. 3. Er wordt gebruik gemaakt van de CyberSaveYourself campagne. 4. Incidenteel worden phishing-simulaties uitgevoerd. Dit betreft enkel medewerkers.

**c. Technische vereisten en integraties:**

**- Zijn er specifieke technische vereisten of bestaande systemen waarmee het cyberawareness programma moet integreren binnen de ICT-infrastructuur van DCTerra?**

Het cyberawareness programma moet authenticiseren en autoriseren op basis van Azure en webbased werken.

**d. Meetbaarheid en evaluatie:**

**- Welke specifieke meetbare resultaten en KPI's verwacht DCTerra te zien als gevolg van het cyber-awareness programma?**

- Groei (nulmeting en nameting) en ontwikkeling over de tijd
- Deelname

Omdat DCTerra geen expert is op dit gebied wenst zij hier advies en begeleiding over.

**e. Inhoudelijke voorkeuren:**

**- Heeft DCTerra voorkeuren of vereisten met betrekking tot de inhoud van het cyberawareness programma, zoals specifieke thema's of onderwerpen die moeten worden**

**behandeld? Is het bijv. gewenst om ook custom made content voor DCTerra te hebben?**

DCTerra wenst de hoeveelheid maatwerk te beperken maar staat open om hiervoor indien nodig, voldoende aansluiting bij de organisatie te realiseren. Specifieke thema's zijn mogelijk op basis van cyberdreigingsbeeld, AVG en actualiteiten.

**7. Wat is het totaal aantal personen die van de oplossing gebruik gaan maken onderverdeeld naar de verschillende doelgroepen en behoeften zoals vermeld in het hoofdstuk 'Doel' van het document?**

- +/- 1500 medewerkers
- +/- 15000 studenten

Helaas is het in dit stadium nog niet mogelijk om deze verdeling verder op te splitsen. Iedere doelgroep m.u.v. het bestuur zal uit 10 personen of meer bestaan.

**8. In het document wordt gesproken over een meerjarig awareness plan. Hoe lang is volgens DCTerra dit plan uitgedrukt in aantal jaren?**

Afhankelijk van de aanbestedingsplicht en onder wederzijds goedbevinden minimaal 1 jaar met een doorlooptijd van 3 tot 5 jaar en mogelijk langer.

**9. Wat is volgens DCTerra de definitie van een regio voerende partner en welke verwachting heeft DCTerra voor de leverende organisatie op dit gebied?**

We nemen aan dat u hier een regie voerende partner bedoeld. DCTerra zoekt een partner die haar organisatie kan begeleiden en ontzorgen van A t/m Z bij het realiseren van een awareness programma. Inclusief intake, voortgangsbewaking en bijsturen.

**10. Welke organisaties zijn in scope voor het voor te stellen programma? Is dit DCTerra, of worden hier in eerste instantie ook al Noorderpoort en Alfa College bij betrokken?**

In eerste instantie is dit alleen DCTerra.

**11. Hoeveel medewerkers, studenten en leerlingen tellen de organisaties in scope?**

- +/- 15.000 studenten
- +/- 1500 medewerkers

**12. Is het aanbieden van e-learning modules ook in scope?**

Ja, dat is uiteraard afhankelijk van de door u aangeboden oplossing.

**13. Wat is de duur waarvoor DCTerra een awareness programma voorgesteld wil zien?**

Minimaal 1 jaar met een doorlooptijd van 3 tot 5 jaar.

**14. U schrijft dat er momenteel een awareness programma loopt (pag 7, risico's). Is dit programma hetgeen wat u omschrijft als volgt: 'Binnen DC en Terra zijn diverse initiatieven gestart m.b.t. het verhogen van de cyber-awareness. Deze initiatieven worden voornamelijk op ad-hoc niveau georganiseerd en worden niet structureel herhaald.' (pag 5, huidige stand van zaken). Zo niet, kunt u omschrijven wat dit programma inhoudt en indien mogelijk, met welke partij u hiervoor samenwerkt? Indien wel, kunt u omschrijven welke initiatieven er momenteel worden georganiseerd en wat uw ervaring hiermee is?**

Er is een basistraining AVG voor medewerkers. Communicatie van actualiteiten via de portal. Er wordt gebruik gemaakt van de CyberSaveYourself campagne. Incidenteel worden phishing-simulaties uitgevoerd.

**15. U schrijft dat afhankelijk van de kosten, de mogelijkheid bestaat dat er een aanbesteding moet worden uitgevoerd (pag 7, risico's). Betekent dit dat er ook de mogelijkheid is dat er direct vanuit deze marktconsultatie een partij kan worden gekozen waarmee DCTerra een security awareness programma zal starten?**

Ja, maar dat zal afhangen van de hoogte van de totale kosten die hiermee gemoeid zijn.

**16. In hoeverre verwacht u dat het NBA-toetsingskader en Privacy-toetsingskader (pag 8) worden behandeld in het antwoord op deze marktconsultatie?**

Wij zien graag de bijdrage aan de relevante statements beschreven. De gewenste oplossing betreft geen scholing voor de toetsingskaders.

**17. Indien er een aanbesteding zal volgen op deze marktconsultatie, wordt deze marktconsultatie dan gebruikt voor het uitnodigen van specifieke partijen? Of wordt deze marktconsultatie niet als filter gebruikt?**

Aanbestedende dienst zal op basis van de verkregen informatie bepalen welke eisen en wensen op haar organisatie van toepassing is. Afhankelijk van de omvang van de opdracht zal vervolgens een aanbestedingsvorm worden gekozen en gezien of hiervoor specifieke partijen kunnen worden benaderd.

**18. Indien er aan de hand van de ontvangen inschrijvingen op deze marktconsultatie wordt gekozen welke partijen mogen meedoen met de daaropvolgende aanbesteding, welke filters zullen hiervoor worden gebruikt? Denk aan: meest passende werkwijze, laagste prijs, etc.**

Deze filters zijn nog niet bepaald maar aansluiting op de organisatie en haar doelgroepen tezamen met de kostprijs zijn logische beoordelingscriteria.

**19. U schrijft dat u een gespecificeerde kostenindicatie verwacht. Welke onderdelen wilt u hierin apart gespecificeerd zien?**

Dit laten wij aan de inschrijver over. Graag zien we de kosten per gebruiker per jaar.

**20. Is er een maximum aantal pagina's vastgesteld voor het antwoorden op deze marktconsultatie? En zo ja, is dit inclusief of exclusief voorblad en inhoudsopgave?**

Nee, er is geen maximum aantal pagina's vastgesteld.

**21. Kunt u het risicoprofiel omschrijven van een MBO student en een VO leerling?**

Het bepalen van de risicoprofielen achten wij onderdeel van de intake door de gekozen partner.

**22. Wat zijn de meest voorkomende incidenten die u nu waarneemt binnen DCTerra gezien vanuit de MBO student en de VO leerling?**

- Misbruik van credentials door kwaadwillenden
- Cyberpesten
- Phishing
- Afpersing

**23. Op welk gedrag zouden jullie de aandacht willen vestigen?**

Online veilig gedrag en bewustwording rondom cyberveiligheid en AVG. Wij verwachten dat de partner hier ons in adviseert.

**24. Wat verstaan jullie onder een meerjarenplanning?**

Minimaal 1 jaar met een doorlooptijd van 3 tot 5 jaar.

**25. Heeft er een volwassenheidsassessment plaatsgevonden ten aanzien van andere controls, naast die op het gebied van awareness? Zo ja, welke informatie is hierover beschikbaar? Denk aan (threat) assessments, pentestrapportages e.d.**

Nee deze assessments hebben niet plaatsgevonden.

**26. U geeft aan dat u zoveel mogelijk zelf wilt uitvoeren: hoe ziet u deze rolverdeling voor u?**

DCTerra zoekt een partner die haar organisatie kan begeleiden en ontzorgen van A t/m Z bij het realiseren van een awareness programma. Inclusief intake, voortgangsbewaking en bijsturen.

**27. Hoe definieert u succes voor het awareness programma?**

Groei in awareness en het voorkomen van cyberincidenten.

**28. In hoeverre is de IT infrastructuur in staat om de initiatieven in het awareness programma te ondersteunen? Denk aan bijvoorbeeld toegang verlenen aan specifieke personen tot bepaalde gevoelige informatie of tools om informatie veilig te kunnen verwerken.**

Opdrachtgever begrijpt deze vraag niet en ziet niet in waarom specifieke personen tot interne informatie toegang moeten hebben. De organisatie heeft een identiteitsstructuur met gegroepeerde medewerkers, studenten etc. binnen deze infrastructuur waarmee selecties op basis van doelgroepen kunnen worden uitgevoerd. De opdrachtgever heeft een flexibele en moderne infrastructuur. Indien een ander antwoord gewenst is, graag de vraag beter specificeren met evt. een voorbeeld.

**29. In hoeverre is uit specifieke gedragingen te achterhalen wat de oorzaak is van het lage awareness niveau?**

Opdrachtgever begrijpt de vraagstelling niet helemaal, maar er zijn indicatoren aanwezig die aangeven dat binnen bepaalde doelgroepen de awareness laag is, dit is bijvoorbeeld gebleken uit een phishingactie met meting op klikgedrag.

**30. In hoeverre is een strategie beschikbaar waarin awareness is verbonden aan de totale informatiebeveiligingsstrategie en visie van DCTerra op de ontwikkeling en samenwerking met externe partners? Welke impact heeft de fusie hierop?**

Het awareness programma werkt vooruit op de fusie en is van toepassing op de organisatie na de fusie. Awareness is een van de pijlers waarop de informatiebeveiligingsstrategie is gebouwd. DCTerra heeft een expliciete strategie m.b.t. het samenwerken met partners en zoeken van ontzorging vanuit het doorontwikkelen naar een regieorganisatie.

**31. In hoeverre is het de bedoeling om het awareness programma op maat te maken voor en af te stemmen met de verschillende onderdelen van DCTerra?**

De hoeveelheid maatwerk wensen wij te beperken maar staan open hiervoor indien nodig om voldoende aansluiting bij de organisatie te realiseren. Specifieke thema's mogelijk op basis van cyberdreigingsbeeld, AVG en actualiteiten.

**32. Samenwerking bedrijven in de regio: in hoeverre dienen ketenpartners betrokken te zijn bij dit programma?**

Ketenpartners in de regio hoeven niet betrokken te zijn bij het programma.

**33. In hoeverre bent u bekend met uw eigen dreigingslandschap?**

Door middel van het cyberdreigingsbeeld, actualiteiten en het volwassenheidsniveau is er inzicht in het dreigingslandschap van DCTerra.

**34. Hoe zou u de cultuur binnen de verschillende doelgroepen en de instelling als geheel omschrijven?**

DCTerra heeft te maken met verschillende doelgroepen met verschillende behoeften en verschil in affiniteit m.b.t het onderwerp. De cyber-awareness is in de verschillende delen van de doelgroepen op dit moment zeer laag.

**35. Hoe groot is het team dat zich nu bezighoudt met awareness dan wel informatiebeveiliging en privacy?**

Het team bestaat uit 9 medewerkers.

**36. Welke communicatiekanalen gebruikt u nu voor communiceren over informatiebeveiliging en privacy awareness?**

Voornamelijk e-mail, website en het centrale portaal/intranet voor medewerkers en studenten.

**37. In hoeverre heeft u KPI's gesteld om de werking van awareness initiatieven te kunnen meten op effectiviteit?**

- Groei (nulmeting en nameting) en ontwikkeling over de tijd
- Deelname

**38. In hoeverre bestaat er al een PDCA cyclus voor security en privacy?**

Momenteel zijn er op ad hoc basis activiteiten om awareness op het gebied van security en privacy te verbeteren.

**39. Bent u van plan om ook een nulmeting uit te voeren voor AOC Terra?**

Nee, uit de praktijk blijkt dat AOC Terra een soortgelijke cultuur heeft met een lage awareness op security en privacy.

**40. Ten aanzien van het uitgangspunt 'buy before make': in hoeverre bent u in staat qua capaciteit en expertise om hier invulling aan te geven en daarmee ook aan te sluiten bij specifieke doelgroepen?**

De medewerkers binnen het IBP team hebben goede kennis van de organisatie, kunnen bijdragen aan te ontwikkelen materiaal maar dienen zelf geen materiaal te ontwikkelen.

**41. In hoeverre valt organiseren van draagvlak over de werkwijze binnen de scope van deze opdracht?**

Om de awareness oplossing te laten slagen is naar onze mening gedragsverandering noodzakelijk. Dit zal bijdragen aan draagvlak creëren. Het IBP team heeft de opdracht van het bestuur om tot een awareness oplossing te komen, daarmee is draagvlak vanuit het bestuur wel aanwezig.

**42. Hoe ziet de genoemde business case eruit? Welke onderdelen, format, aantal pagina's moet de beantwoording van de business case aan voldoen?**

Het doel van deze marktconsultatie is juist de mogelijkheden in de markt op te halen. De business case is beschreven in de uitvraag. Mogelijk wordt deze explicieter gemaakt nadat de gewenste informatie is verkregen vanuit de marktvraag.

***Communicatie over deze marktconsultatie verloopt uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed, tenzij anders aangegeven door de Aanbestedende dienst.***