

EA2023047 Identity and Access Management: Bijlage L – Verslag Marktconsultaties

In de periode april – juni 2022 heeft de SVB een gesloten marktconsultatie georganiseerd.

Dit document bevat een globale beschrijving van het doorlopen proces en de uitkomst en conclusies:

INLEIDING

De SVB maakt momenteel gebruik van SmartAIM ten behoeve van IAM. Dit systeem voorziet in de geautomatiseerde toegang tot de benodigde systemen en applicaties op basis van een rol. Dit gebeurt deels automatisch op basis van de geregistreerde functie van de Medewerker in het HR systeem (ADP).

Bij de aanschaf van SmartAIM voldeed het systeem aan de toenmalige gestelde requirements. Vanwege veranderende infrastructuur en applicatielandschap binnen de SVB alsmede nieuwe eisen die gesteld worden door overheid ten aanzien van informatiebeveiliging, voldoet SmartAIM inmiddels niet meer. In dat kader wordt opnieuw gekeken naar een IAM oplossing die onder andere:

- a) IAM governance beter uitvoerbaar maakt;
- b) Segregation Of duty detectie kunnen implementeren en violations hierop kunnen signaleren;
- c) beter aansluit op het huidige applicatielandschap zoals kunnen koppelen met cloudapplicaties (bijv. MS Office 365) en on premises applicaties d.m.v. standaard “out of the box” connectoren;
- d) SVB beter in staat stelt om in control te zijn wie tot welke gegevens toegang heeft in een specifieke context en op ieder moment (JIT provisioning);
- e) voldoet aan de strengere eisen t.a.v. informatiebeveiliging en privacy vanuit AVG wetgeving, SPS (Security Privacy SVB) beleid van SVB en de BIO, en dientengevolge kunnen detecteren en signaleren wie bij privacy gevoelige gegevens kan;
- f) beter aansluit op de bestaande HR- en IAM processen zoals instroom, doorstroom en uitstroom van Werknemers;
- g) zo min mogelijk maatwerk behoeft en des te meer configuratiemogelijkheden biedt;
- h) Medewerker/ Applicatie/ Non Personal Account attestatie, volledig ondersteunt en beter configureerbaar is;
- i) Beter aansluit op ITIL processen en ook koppelingen met ITIL systemen mogelijk maakt;
- j) Uitgebreide rapportagemogelijkheden biedt die voor de SVB configureerbaar zijn.

BESCHRIJVING GEVRAAGDE DIENSTVERLENING

De gevraagde Dienstverlening moet onder andere het volgende kunnen aanbieden:

- Een geïmplementeerde IAM-oplossing (cloud of on-premise)
- Migratie van huidige IAM naar nieuwe IAM
 - Inclusief behouden van o.a. huidige identiteiten en autorisatiematrix
 - Rapportages
- Opstellen en ingebruikname van een (basis) ABAC autorisatiemodel waarlangs gebruikers toegang krijgen tot de voor hen noodzakelijke diensten.
- Huidige (maatwerk) IAM-oplossing vervangen door een (standaard) IAM-oplossing, waarbij het huidige maatwerk als standaard configuratie wordt geleverd. Denk aan bijvoorbeeld accountmatching. Hierbij verwachten we ook winst in de verwerkingssnelheden van de JML-flows.
- Aansluiting van *Bronsystemen* op de nieuwe Identity Manager provisioning module.
- Aansluiting van *Doelsystemen* op de nieuwe Identity Manager provisioning module.

- Selfservice (workflow) component te beheren d.m.v. een standaard koppeling of een REST API. Bijvoorbeeld door aan te sluiten met een service management systeem zoals Assyst/ServiceNow.
- Inrichting van de Test- en/of Acceptatie- en Productieomgeving.
- Opleveren van gebruikers- en beheerdocumentatie.
- Goed ingerichte processen rondom de IAM-oplossing, denk hierbij aan:
 - integraal wijzigingenbeheer
 - identiteitenbeheer
 - autorisatiebeheer
 - autorisatiemodelbeheer
 - toegangsbeheer
 - authenticatiemiddelenbeheer
 - rapportage & controle
- Getrainde functioneel en technisch beheerders.
- Onderhoud van de software
- Derdelijns-support (Nederlandse voertaal) bereikbaar op kantoor tijden

PROCES MARKTCONSULTATIE

SVB heeft ervoor gekozen om een gesloten marktconsultatie uit te voeren. Hiervoor zijn 4 partijen uitgenodigd en 3 hiervan hebben hieraan meegewerkt.. Het is een vragenlijst ter beschikking gesteld met bijgesloten beschrijvingen van Use-Cases. In de annexen van dit verslag zijn de uitnodiging (plus bijlage) en de vragenlijst opgenomen. In de uitnodiging aan de deelnemers is bovenstaande beschrijving van de dienstverlening beschreven.

De deelnemers hebben de vragenlijst schriftelijk beantwoord en in een dialoogsessie zijn de gevraagde use-cases gedemonstreerd en heeft discussie plaats gevonden over zowel de use-case/demo als beantwoording. 1 van de deelnemers heeft ervoor gekozen om geen demo te geven en alleen de dialoog/discussie te houden gedurende de dialoogsessie.

Van iedere workshop is een opname gemaakt (MS-Teams) en een intern verslag gemaakt.

Naast de aanwezigheid van de leveranciers (accountmanagement, consultancy), waren er deelnemers vanuit SVB vanuit de volgende disciplines: opdrachtgever/Productowner, projectmanagement, inkoop, contract- en leveranciersmanagement, architectuur, functioneel beheer IAM, technisch Beheer IAM, IAM-Coördinatoren, ISO's.

RESULTATEN EN CONCLUSIES

Vanuit de dialoog en demo's heeft SVB de volgende observaties gedaan die van invloed zijn op de voorgenomen Europese aanbesteding:

1. Deelnemers kunnen zowel de gevraagde technische oplossing (standaardsoftware, hosting en housing) leveren maar ook de gewenste kennis en kunde om na implementatie de SVB te kunnen adviseren over verbeteringen en te blijven ondersteunen bij aanpassingen als gevolg van veranderingen in beleid en wetgeving, of technologische (markt)ontwikkelingen. Dit doen zij met eigen resources of in samenwerking met onderaannemers of toeleveranciers.
2. Het vervangen van het huidige product zal meer gericht zijn op een IGA (Identity Governance & Administration) oplossing, dan op een IAM (management) oplossing. Tevens sluit een marktleidersproduct, zoals het in één van de demo's getoond Sailpoint, erg goed aan op de behoeften van SVB, vanwege de volwassenheid en compleetheid van de oplossing en de best-practices die daardoor ondersteund worden.

3. Of SVB de IAM oplossing als SaaS-oplossing afneemt, of volgens een ander delivery model (bijvoorbeeld gehost, virtuele omgeving in datacenter of in Azure of AWS) moet duidelijk worden in de op te stellen Architectuurbeschrijving. SVB heeft een 'Cloud-first' strategie, zeker voor de applicaties die niet-primaire processen ondersteunen. IAM valt in deze categorie. Derhalve is een SaaS-oplossing of een oplossing die gemakkelijk naar een SaaS-oplossing is te migreren aan te bevelen. Bijkomend voordeel van de laatste is dat SVB dan een proces-volgt-tool implementatie moet doen en daarmee minder afwijkt van de best-practices en makkelijker kan upgraden/migreren. Nadeel hiervan is dat de veranderuitdaging groter is omdat er minder ruimte is om de processen in te richten op de wijze 'zoals SVB gewend is'. E.e.a. wordt uitgewerkt in de Architectuurbeschrijving en zal tot uiting komen in de functionele en non-functionele requirements.
4. Aangegeven is dat in zijn algemeenheid de hele leveranciersmarkt naar SaaS beweegt en dat nu kiezen voor een andere oplossing niet in lijn ligt met de strategische roadmap van veel leveranciers. Daarmee heb je minder doorontwikkeling en innovatie in je IAM-oplossing, iets waar met SaaS je juist altijd profijt van hebt (je zit per definitie op de laatste versie met SaaS). Tenslotte stelt SaaS organisaties ook beter in staat om zich te richten op het besturen/bedrijfsinvoering van IAM in plaats van implementatie en onderhoud van technologie (regie vs ontwikkeling/beheer). De oplossingen in de markt zijn volwassen genoeg om organisaties vergelijkbaar met de SVB te bedienen (beschikbare functionaliteit).
5. Geadviseerd wordt om een IAM-oplossing te selecteren die zowel directe koppelingen heeft naar cloud als naar andere systemen en hierin geen onderscheid maakt. Op deze manier is de beweging naar de cloud volledig te ondersteunen vanuit de IAM-oplossing. Het moet niet uitmaken of applicaties onpremise zijn, op cloudinfrastructuur staan of cloudapplicaties zijn.
6. Belangrijke functionaliteiten voor SVB op gebied van IAM zijn: (de)provisioning, attestatie, Ist-Soll, (identity) lifecycle management (joiner/mover/leaver processen en de ondersteuning/flexibiliteit daarin), risk modeling / governance / policy management. Minder belangrijk is access management – SVB authenticatie/access management is primair met AD/Azure AD (SSO mbv ADFS) afgedekt.
7. SVB heeft de uitdrukkelijke wens om out-of-the-box (standaard aanwezig) te kunnen configureren (bijv. d.m.v. aanvinken van diverse opties), in plaats van simpele codering, of codering/programmering.
8. In de Architectuurbeschrijving moeten we naast de planning ook zoveel als mogelijk integratiestandaarden en interface-beschrijvingen opnemen zodat de Deelnemers zich hier optimaal op kunnen voorbereiden.
9. Naast de te selecteren oplossing ter vervanging van het huidige IAM systeem, is het implementatieplan en de implementatiepartner van groot belang vanwege de toekomstige gewenste verbeteringen na vervanging en de randvoorwaardelijke samenwerking met de partner daarbij ter realisering van de beoogde doelstellingen van SVB. Naast het plan en partner zijn natuurlijk ook de mensen die de partner inzet (en hun ervaringen) van evident groot belang voor het succes van IAM bij SVB. Ook SVB zal de benodigde tijd en prioriteit moeten regelen voor dit project bij interne resources onder leiding van een SVB – projectmanager en gemandateerde opdrachtgever.
10. Aandachtspunten bij de implementatie/migratie zijn:
 - a. As-Is bestaat niet; er zijn altijd wijzigingen nodig (of gewenst om snel baten te realiseren).
 - b. Geen big-bang; implementeer minimal viable products en verbeter.

- i. Dit kan door eerst te focussen op interfaces in lees-modus om datakwaliteit te monitoren en te verbeteren.
 - ii. Gefaseerde implementatie van rol-rechten voor users, makkelijk te integreren applicaties (dmv. Standaard connectoren of standaard protocollen) eerst – voordat de belangrijke – vaak specialistische of legacy – applicaties worden aangesloten (ook eerst lees, daarna ook schrijf-koppelingen)
 - iii. Opbouwen van kennis en ervaring met nieuwe mogelijkheden zoals geaggregeerde risico scores per gebruiker/rol etc. om zowel de beheer als gebruikers organisatie goed te helpen met het juist inzetten van deze nieuwe mogelijkheden.
- c. Het beperken van maatwerkkoppelingen vereist een oplossing welke veel standaard koppelingen biedt met juiste, geavanceerde functionaliteit welke via een UI kunnen worden geconfigureerd. Naast een grote lijst van standaard applicatie koppelingen is het van belang dat er een ruime set van koppelingen bestaat voor standaard protocollen (SCIM, REST, JDBC, LDAP etc.). Daarnaast is het essentieel dat de gekozen IGA-oplossing geen onderscheidt maakt tussen SaaS en andere applicaties, deze dienen allemaal op eenzelfde eenvoudige manier aangesloten en geconfigureerd te kunnen worden
- d. (proces) afstemming met SVB stakeholders en betrokkenheid van SVB stakeholders tijdens de implementatie is van de nieuwe IAG omgeving is van groot belang.

In Annex I – III zijn de stukken opgenomen die met deze marktconsultatie zijn meegestuurd.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding marktconsultatie

Zoals aangegeven in het SVB Jaarplan 2021, wil de SVB voortreffelijk zijn in de uitvoering en aan haar klanten de dienstverlening leveren die zij van ons mogen verwachten. Een belangrijke voorwaarde om dit te realiseren is dat medewerkers tijdig in de systemen kunnen en bij de nodige informatie (en niet meer dan dat) terecht kunnen en de organisatie toch voldoet aan de informatie beveiligingseisen om bijvoorbeeld datalekken te voorkomen.

Sinds 2016 maakt de SVB gebruik van het SmartAIM systeem ten behoeve van toegangsbeheer (IAM). Het systeem voorziet in de geautomatiseerde toegang tot de benodigde systemen op basis van een rol. Dit gebeurt deels automatisch op basis van de geregistreerde functie in het HR systeem.

Vanuit lifecycle management dient er opnieuw gekeken te worden naar een oplossing.

Gelet op de aard, de geprognosticeerde omvang en complexiteit van de mogelijke verwerving van een IAM oplossing heeft de SVB besloten om, vóór het eventueel organiseren van een aanbesteding, eerst een gesloten marktconsultatie met interactie uit te voeren. Dit betekent dat de SVB vrijblijvend vragen aan de markt wenst te stellen over het gestelde in de marktconsultatie met als doel informatie uit te wisselen die de SVB helpt om de vraag en het aanbod scherp te krijgen

Deze consultatie zal derhalve niet resulteren in het sluiten van een overeenkomst en kan ook niet worden gezien als onderhandelingen voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst (zoals in een precontractuele fase).

1.2 Doelen marktconsultatie

In deze marktconsultatie zoekt de SVB naar informatie over verschillende onderwerpen die relevant zijn voor de selectie van een leverancier en selectie en implementatie van een IAM oplossing. Deze onderwerpen zijn nader uitgewerkt in hoofdstuk drie en in de vragenlijst.

1.3 Structuur van dit document

Dit marktconsultatie document heeft de volgende structuur:

- Hoofdstuk 1: beschrijving aanleiding, doel en scope van de marktconsultatie;
- Hoofdstuk 2: beschrijving van de SVB incl. visie/ missie en ontwikkelingen;
- Hoofdstuk 3: beschrijving detailscope, strategie van de SVB incl. streefbeeld voor de toekomst;
- Hoofdstuk 4: beschrijving procedure marktconsultatie incl. aanpak, planning, informatieverstrekking en voorwaarden;
- Hoofdstuk 5: bijlagen bij dit marktconsultatie document.

2 Introductie SVB

2.1 Wat is en wat doet de SVB?

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en 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)
- Een aantal andere wetten en regelingen
- Wetten en regelingen voor Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O)

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

Mensen krijgen van de SVB waar ze recht op hebben. Daarvoor kijkt de SVB niet alleen naar de regels, maar ook naar de bedoeling van die regels. Bovendien helpt de SVB zijn klanten zo snel mogelijk en in 1 keer goed. Zo zorgt de SVB dat zij op tijd weten en krijgen waar ze recht op hebben.

Als gevolg van politieke besluitvorming en maatschappelijke en economische ontwikkelingen verandert de omgeving van de SVB snel. Klanten en opdrachtgevers verwachten dat de SVB mee verandert en de manier van werken steeds aanpast. Om stabiel te blijven moet de SVB open, snel en wendbaar zijn.

In die veranderende omgeving blijft de SVB de klant centraal stellen en de bedoeling van de wetten en regelingen zo goed mogelijk uitvoeren.

De SVB wil met deze strategische beweging beter kunnen aansluiten bij de veranderende behoeften van burgers en bij maatschappelijke ontwikkelingen. In de dienstverlening moeten tijdige betalingen en rechtmatige verwerkingen altijd geborgd zijn. De continuïteit van de dienstverlening is dan ook erg belangrijk. Tegelijkertijd ontwikkelt de SVB zich verder op het gebied van diensten die aansluiten bij de behoefte van zijn klanten. Processen worden continu verbeterd, zodat de steeds ouder wordende cliënt steeds beter en sneller is geholpen.

2.3 ICT landschap SVB

Het SVB ICT landschap bestaat op hoofdlijnen uit:

- Een mainframe omgeving (z/os), die draait bij een ESP. Deze wordt gebruikt voor het hosten van de primaire systemen van de sociale verzekeringen, die onder meer de regelingen AOW, AKW en ANW ondersteunen. Daarnaast is een aantal andere platformen bij de ESP in beheer voor de hosting van primaire applicaties, waaronder Windows, Linux, AIX en OpenShift platformen.
- Naast inzet van de datacenters van de ESP, heeft de SVB op haar locaties in Utrecht en Amstelveen een eigen on premise datacenter. Hier worden de bedrijfsvoeringsapplicaties en generieke infrastructuurvoorzieningen gehost. De enige uitzondering is de primaire dienst voor de uitvoering van PGB (Persoonsgebondenbudget). De omgeving is grotendeels gevirtualiseerd op een Microsoft Hyper-V virtualisatieplatform met een totale installed base van zo'n 170 fysieke servers waarop +/- 1700 Virtuele systemen actief zijn. Dit zijn Windows servers, Linux servers (varianten Suze, Red Hat, Oracle Enterprise Linux), appliances of Windows VDI's. Ook de virtuele werkplek op basis van Microsoft RDS draait binnen deze infrastructuur.
- De SVB heeft een cloud (Office 365) gebaseerde werkplek waarmee flexibel werken wordt gefaciliteerd voor de ca. 4100 medewerkers.
- De SVB maakt op dit moment gelimiteerd gebruik van publieke cloud obv Azure.
- Tenslotte wordt gebruik gemaakt van diverse SaaS-diensten, zoals MS Office 365 en voor het intranet, HR, facilitair en een aantal overige niet core-diensten van de organisatie. De SVB heeft een beweging ingezet om, met name voor de bedrijfsvoeringssystemen, in toenemende mate SaaS-diensten in te zetten (SaaS voor IaaS voor On Premise).

3 Detailscope marktconsultatie, SVB-streefbeeld

3.1 Detailscope marktconsultatie

Deze marktconsultatie heeft betrekking op het selecteren van een leverancier, bepalen van de IAM oplossing en het implementeren van een IAM oplossing

3.2 SVB-streefbeeld

Zoals aangegeven in het SVB Jaarplan 2021, wil de SVB voortreffelijk zijn in de uitvoering en aan haar klanten de dienstverlening leveren die zij van ons mogen verwachten.

De SVB maakt gebruik van het SmartAIM systeem ten behoeve van toegangsbeheer (IAM). Het systeem voorziet in de geautomatiseerde toegang tot de benodigde systemen op basis van een rol. Dit gebeurt deels automatisch op basis van de geregistreerde functie in het HR systeem.

Bij de aankoop van de applicatie SmartAIM voldeed het aan de gestelde requirements. Door infrastructuur en applicatie ontwikkeling en nieuwe eisen vanuit de overheid ten aanzien van informatiebeveiliging voldoet SmartAIM inmiddels niet meer. In dat kader dient er opnieuw gekeken te worden naar een oplossing die:

- IAM governance uitvoerbaar maakt;
- Segregation Of duty detectie kunnen implementeren en violations hierop kunnen signaleren;
- beter aansluit op het huidige complete applicatielandschap zoals kunnen koppelen met cloudapplicaties (bijv. MS Office 365) en on premises applicaties d.m.v. standaard “out of the box” connectoren;
- SVB beter in staat stelt om in control te zijn wie tot welke gegevens toegang heeft in een specifieke context en op ieder moment (JIT provisioning);
- voldoet aan de strengere eisen t.a.v. informatiebeveiliging en privacy vanuit AVG wetgeving, SPS (Security Privacy SVB) beleid van SVB en de BIO en kunnen detecteren en signaleren wie bij privacy gevoelige gegevens kan;
- beter aansluit op de HR en IAM processen zoals instroom, doorstroom en uitstroom van personeel;
- minder maatwerk behoeft en meer configuratiemogelijkheden biedt;
- Medewerker/Applicatie/Non Personal account attestatie beter ondersteunt en configureerbaar is;
- Beter aansluit op ITIL processen; koppeling met ITIL systemen mogelijk maakt; *en*
- uitgebreide rapportage mogelijkheden heeft die configureerbaar zijn.

3.3 Beschrijving van de gevraagde dienstverlening

Hieronder een niet limitatieve opsomming van de door SVB gevraagde dienstverlening rond IAM:

- Een geïmplementeerde IAM-oplossing (cloud of on-premise)?
Migratie van huidige IAM naar nieuwe IAM
 - Inclusief behouden van o.a. huidige identiteiten en autorisatiematrix
 - Rapportages
- Opstellen en ingebruikname van een (basis) ABAC autorisatiemodel waarlangs gebruikers toegang krijgen tot de voor hen noodzakelijke diensten.

- Huidige (maatwerk) IAM-oplossing vervangen door een (standaard) IAM-oplossing, waarbij het huidige maatwerk als standaard configuratie wordt geleverd. Denk aan bijvoorbeeld accountmatching. Hierbij verwachten we ook winst in de verwerkingssnelheden van de JML-flows.
- Aansluiting van *bronsystemen* op de nieuwe Identity Manager provisioning module.
- Aansluiting van *doelsystemen* op de nieuwe Identity Manager provisioning module.
- Selfservice (workflow) component te beheren d.m.v. een standaard koppeling of een REST API. Bijvoorbeeld door aan te sluiten met een service management systeem zoals Assyst/ServiceNow.
- Inrichting van de Test- en/of Acceptatie- en Productieomgeving.
- Opleveren van gebruikers- en beheerdocumentatie.
- Goed ingerichte processen rondom de IAM-oplossing, denk hierbij aan:
 - integraal wijzigingenbeheer
 - identiteitenbeheer
 - autorisatiebeheer
 - autorisatiemodelbeheer
 - toegangsbeheer
 - authenticatiemiddelenbeheer
 - rapportage & controle
- Getrainde functioneel en technisch beheerders.
- Onderhoud van de software
- Derdelijns-support (Nederlandse voertaal) bereikbaar op kantoor tijden

4 Procedure marktconsultatie

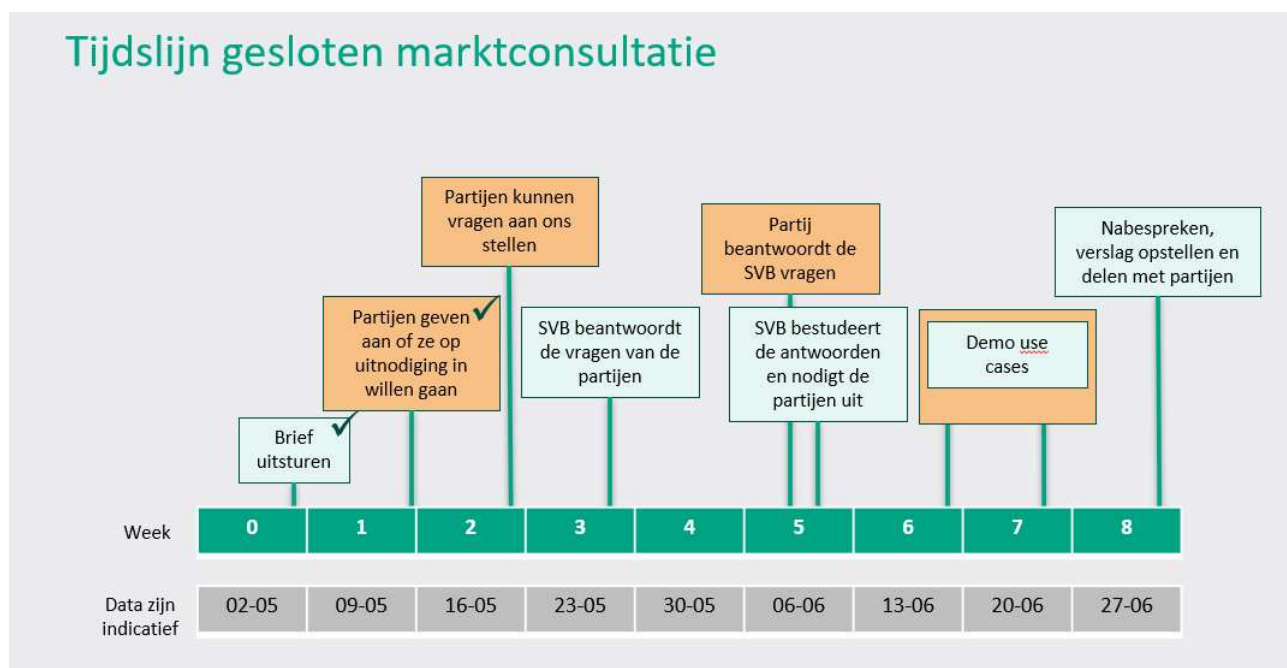
4.1 Proces

4.1.1 Planning

De SVB heeft gekozen voor een interactieve marktconsultatie met toelichtende dialoogsessies per deelnemer. 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, zie onderstaand figuur:

1. Uitsturen van uitnodiging om deel te nemen aan deze marktconsultatie aan een viertal door SVB geselecteerde marktpartijen (gesloten).
2. De vier partijen geven aan of ze deel nemen aan deze gesloten marktconsultatie.
3. De deelnemende partijen kunnen aanvullende / verduidelijkende vragen stellen over de aan hen ter beschikking gestelde informatie en vragen.
4. SVB beantwoordt alle vragen en stuurt de antwoorden naar alle deelnemers
5. Partijen beantwoorden de aan hen gestelde vragen
6. SVB bestudeert de antwoorden en nodigt één of meerdere partijen uit voor een dialoogmeeting waarin ook een demo wordt verzorgd door de partij op basis van de in bijlage A. vermelde use-cases.
7. SVB stelt een verslag van de marktconsultatie op een deelt dat met alle deelnemende partijen.



4.1.2 Indienen antwoorden

De SVB maakt voor deze informele marktconsultatie geen gebruik van een elektronische communicatieplatform, maar van communicatie per Email. De uitnodiging en de communicatie hierover verloopt via het emailadres van de inkoper; rvroom@svb.nl. Na de dialoogsessie kunt u de antwoorden op onze vragen ook hier naar toe versturen.

4.1.3 Dialoogsessies

De SVB kan eventueel de deelnemende marktpartijen uitnodigen om hun antwoorden op de vragen toe te lichten en vanuit hun expertise en ervaringen input te leveren aan deze marktconsultatie door middel van een gesprek. Tijdens dit gesprek wordt van de marktpartijen verwacht dat zij een demo geven van een door hen voorgestelde oplossing met betrekking tot het IAM vraagstuk van de SVB en de in bijlage A beschreven use cases.

Er zal dan een tijdstip met u worden ingepland in de week van 6 juni 2022 t/m 25 juni 2022 (onder voorbehoud) en een Teams sessie worden georganiseerd. Vanuit de SVB zijn de projectleider, inkoper, contractmanager en ongeveer 3 interne experts/gebruikers betrokken. De SVB wil in contact komen met personen die ervaring hebben met de in dit document genoemde dienstverlening.

4.1.4 Marktconsultatie verslag

De uitkomst van de marktconsultatie (uitgezonderd de gerechtvaardigd door de deelnemers als bedrijfsvertrouwelijke gekenmerkte informatie van de deelnemers) zal worden opgenomen in een geanonimiseerd openbaar marktconsultatie verslag en gedeeld worden met de deelnemers van deze marktconsultatie. In dit verslag wordt per gestelde vraag een geanonimiseerde samenvatting gemaakt op hoofdlijnen van de ontvangen reacties.

Dit verslag kan na afronding van de marktconsultatie worden opgenomen in de stukken van de voorgenomen uitvraag en eventuele (Europese) aanbesteding. Daarnaast kan de uitkomst van de marktconsultatie besproken worden tijdens een, eventueel als onderdeel van de uitvraag, te organiseren informatiebijeenkomst. Partijen die geïnteresseerd zijn in deelname aan de eventuele (Europese) aanbesteding kunnen zich t.z.t. aanmelden..

4.2 Wijze van informatieverstrekking

4.2.1 Vragen

U kunt tijdens uw toelichting nog vragen stellen over de inhoud van de marktconsultatie. Medewerkers van de SVB zullen deze vragen ter plekke proberen te beantwoorden. Vervolgens worden alle onderwerpen behandeld gedurende de Teams sessie en ontvangt de SVB de antwoorden op de in dit document gestelde vragen (inclusief de eventuele verduidelijking hierop) uiterlijk twee dagen na de presentatie.

4.2.2 Fouten en tegenstrijdigheden

Alle documenten met bijbehorende bijlagen naar aanleiding van de deze 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 Ronald Vroom. U kunt de contactpersoon bereiken door het versturen van een e-mailbericht naar rvroom@svb.nl.

4.2.4 Mondelinge informatie

Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan mondelinge en schriftelijke uitspraken, toezeggingen en suggesties van medewerkers en/of adviseurs van de SVB, gedaan in het kader van deze marktconsultatie.

4.3 Voorwaarden

4.3.1 Voertaal

De voertaal van de marktconsultatie is Nederlands, ook m.b.t. de schriftelijke communicatie en m.u.v. eventuele technische documentatie.

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 kunnen geen enkel recht ontlenen 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 (Europese) 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 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), verslag van de marktconsultatie 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 in principe niet delen met derden.

4.3.5 Formats en invulinstructies

Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen gebruik maken van eigen formats en templates bij het

beantwoorden van de gestelde vragen waarbij er rekening gehouden wordt met:

- De volgorde, nummering en formulering van de vragen zoals aangebracht door de SVB, die 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 dat besproken wordt in de door de deelnemer gegeven toelichting wordt voor de toelichting aangeleverd in Word (versie 2010 of hoger) of powerpoint 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.

Bijlage A Demo Use Cases

Graag ontvangen wij eerst een globale beschrijving van de mogelijkheden vanuit uw organisatie en uw productenportfolio.

Om een beeld te krijgen van het aangeboden product willen wij graag een live demo ontvangen gebaseerd op de volgende use cases.

NB: Kunt u hierbij aangeven in hoeverre dit standaard functionaliteit is die d.m.v. configureren beschikbaar kan worden gesteld zonder dat programmeren noodzakelijk is. Dit wordt zo gevraagd omdat er momenteel veel sprake is van maatwerk waar wij als SVB juist van af willen.

1 Use case 1: Laat een Instroom/doorstroom en uitstroom zien die voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Authorative source HR informatie (bron), minimaal per medewerker de attributen, naam, personeelsnummer, leidinggevende, indienstdatum, uitdienstdatum, functie
- Minimaal 3 applicaties met autorisaties(rollen, rechten) – bijvoorbeeld een ITSM tool (zie ook use case 3)
- Roltoekenning (automatisch)
- functiewijziging (doorstroom)
- Uitdienstdatum, intrekken rollen/rechten en disabelen accounts, na 30 dagen weggooien. identiteiten bewaren en logging
- SOD conflict op basis van rol/entitlement
- Logging van het IDU proces en de stappen die genomen zijn
- Signalering nieuwe medewerker, per mail naar leidinggevende en derde(HR)
- Hoog risico profiel gebruiker
- 2 accounts of meer per identiteit

2 Use case 2: Laat een attestatie zien waarbij aan de volgende voorwaarde voldaan wordt:

- Configureren van een manager attestatie door middel van een grafische userinterface. Duur/wat/wanneer/informer(en)(mail)
- Manager Attestatie van minimaal 20 identiteiten en minimaal 6 managers met minimaal 3 applicaties met accounts/rollen/rechten
- Automatische rappelleren
- Delegeren naar andere leidinggevende
- Indien er geattesteerd wordt en de manager is niet aanwezig wat gebeurt er “out of the box”
- Attestatie van een applicatie eigenaar met alle gebruikers in de applicatie met hun rechten
- Laat zien wat er gebeurt als de attestatie periode verstreken is, welke opties zijn er mogelijk.
- Attestatie van minimaal 15 non personal accounts op basis van eigenaarschap.

3 Use case 3: koppelingen met applicaties

- Laat een standaard koppeling zien met Azure AD en AD
- Maak een nieuwe koppeling op basis van CSV
- Voeg deze applicatie toe aan een nieuwe attestatie
- Lees en schrijven van accounts en autorisaties op basis van rol/nieuwe medewerker en het vullen van medewerker attributen.
- Toewijzen van nieuwe accounts aan identiteiten, hoe werkt dat!

4 Use case 4 : rapportages

- Laat zien de rapportagemodule waarmee een gebruiker zelf rapportages kan maken. Welke mogelijkheden zijn er.
- Manager Attestatie overzichten die standaard mee geleverd worden. Laat de verdere inhoudelijke mogelijkheden zien, zoals bijvoorbeeld: inhoudelijke overzichten van identiteiten, autorisaties en SoD, procesinformatie om te rapporteren over de juiste/beoogde werking van het proces (bv percentage respons bij attestatie, gebruikte tijdsduur voor een attestatie).
- Zijn er exports van rapportages mogelijk naar minimaal, CSV/Excel(office365)/pdf
- Kun je rapportages standaard mailen en hoe is dit te configureren?

5 Use case 5: interne autorisaties IAM tool

- Is het mogelijk om voor aparte groepen toegang te maken tot de IAM tool op basis van need to know need to have, bijv. rechten voor een IT Servicedesk of audit dienst. En kun je hier een voorbeeld van maken.
- Mogelijkheden voor een helpdesk om taken uit te voeren

Bijlage A: Vragenlijst Marktconsultatie IAM

Vragen aan de markt

Het doel van de marktconsultatie is om relevante informatie op te halen dat de SVB helpt met het formuleren van de inkoopbehoefte door marktpartijen hun dienstverlening toe te laten lichten op het gebied van Identity and Access Management.

Bedrijfsnaam:	
Contactpersoon:	
E-mailadres contactpersoon:	
Telefoonnummer contactpersoon:	

Introductie

Vraag 1	Kunt u uw organisatie introduceren? Hierbij kunt u denken een opgave van uw(kern) activiteiten, de personeelsopbouw / omvang van uw (beheer-)organisatie in Nederland en gespecificeerd naar IAM dienstverlening zoals bedoeld in deze marktconsultatie (zie ook paragraaf 3.3. van het marktconsultatie document).
Antwoord	

Scope van de gevraagde dienstverlening

Vraag 2	Heeft de SVB een uitvoerbare en realistische scope afbakening voor ogen (zie paragraaf 3.3. van het marktconsultatie document)? Zijn er bepaalde onderdelen waarvoor u adviseert dit anders in te richten?
Antwoord	

Invulling van de gevraagde dienstverlening

Vraag 3	Één van de belangrijke aandachtspunten voor de SVB is instroom/doorstroom en uitstroom van personeel binnen de SVB m.b.t. IAM. Wat zijn in uw optiek de meest belangrijke vragen die hierover gesteld moeten worden? Wat zijn onderscheidende kenmerken die wij kunnen uitvragen om een goede selectie te maken? Wat zijn in uw visie haalbare methoden om ongestructureerde data dan wel data waarbij toegangsverlening dicht bij de gebruiker ligt (Sharepoint, Teams, etc.) in control te krijgen?
Antwoord	

Vraag 4	De SVB wil in controle zijn op wie tot welke gegevens toegang heeft in een specifieke context en op ieder moment (JIT provisioning). Wat moet de SVB specifiek, onderscheidend, vragen om deze processen, ondersteund met IAM, zo goed mogelijk in te richten?
Antwoord	

Vraag 5	Welke specifieke eisen zouden wij moeten meenemen t.a.v. informatiebeveiliging en privacy vanuit AVG en met welke risico's dienen wij hier rekening mee te houden inzake een mogelijke aanbesteding voor IAM?
Antwoord	

Vraag 6	Er is recent een nieuwe oplossing m.b.t. PAM (CyberArk) geïmplementeerd binnen de SVB. Wat zijn in uw optiek de voor en nadelen om deze te vervangen door een IAM oplossing met geïntegreerde PAM functionaliteit? En zouden de voordelen opwegen tegenover de gemoeide investering (tijd en geld)? Graag uw redentie hieromtrent.
Antwoord	

Vraag 7	Momenteel heeft de SVB veel maatwerk koppelingen door de beperkte mogelijkheden van het huidige systeem. Daar wil de SVB van af door vooraf zeker te stellen dat het systeem out of the box al veel mogelijkheden biedt waardoor dit niet hoeft en marktontwikkelingen op nauwe voet volgt en daar op mee anticipeert. Hoe kunnen we maatwerk in een nieuwe oplossing zoveel mogelijk vermijden? Met welke (tijds)inspanning moet SVB rekening houden om een nieuwe applicatiekoppeling te realiseren?
Antwoord	

Vraag 8	IAM in de cloud of on premise; wat zijn op dit moment de overwegingen en wat doen soortgelijke organisaties als SVB? Heeft u daar ervaring mee? Wat adviseert u de SVB en waarom?
Antwoord	

Vraag 9	Wat is jullie visie op de actieve monitoring- en signaleringsfunctie met IAM op verschillen in autorisaties (Ist-Soll, risico gebaseerd werken) rekening houdend met de mogelijkheden die de IAM tooling die u voor SVB voor ogen heeft kan bieden?
Antwoord	

Vraag 10	De SVB wil graag naast RBAC ook met ABAC gaan werken t.b.v. de provisioning. Welke functionele ondersteuning kan er worden geboden om snel en efficiënt een ABAC policy op te zetten? En wat zijn de meest essentiële punten in een ABAC policy? Hoe ziet u een effectieve IAM implementatie bij de SVB voor ogen op basis van de context uit de marktconsultatie documentatie, gebaseerd op RBAC en/of ABAC?
Antwoord	

Vraag 11	Wat voor noodoplossing kunt u bieden waarmee alle autorisaties en authenticatieprocessen stilgelegd/ingetrokken kunnen worden op het moment dat dat nodig is in een noodsituatie. Wat voor advies kunt u hierin geven? Wat zijn de best practises? Wat zijn de ervaringen met een diverse landschap zoals bij de SVB, en on premise en in de cloud?
Antwoord	

Ontwikkelingen

Vraag 12	Hoe kunnen we de IAM tool, qua provisioning en governance, inzetten als het applicatie landschap zich naar de cloud beweegt en ook nog onpremise applicaties kent? Wat zijn de best practices hier in?
Antwoord	

Vraag 13	De SVB wil graag kunnen koppelen met legacy systemen (zoals Mainframe, AS/400, etc.) maar ook met nieuwe moderne systemen en applicaties. Wat is hierover uw visie / roadmap voor de toekomst? Zijn er samenwerkingsverbanden met leveranciers zoals Microsoft? Kunt u daar meer over vertellen? En wat het effect is op de koppelingen?
Antwoord	

Vraag 14	Heeft u bepaalde suggesties omtrent de looptijd van een eventueel te sluiten overeenkomst? Wat is gebruikelijk in de markt? Hoe staat u tegenover het sluiten van een zogenaamde wachtkamervereenkomst (overeenkomst met nr. 2 uit de aanbesteding)?
Antwoord	

Vraag 15	Hoe gaan jullie als organisatie om met nieuwe security lekken? Wat zijn jullie procedures hiervoor? Wat voor security raamwerken hanteren jullie? Kunnen jullie een voorbeeld geven van een recente publieke security uitbraak en welk proces hebben jullie doorlopen?
Antwoord	

Contractueel

Vraag 16	Beschikt u over een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid verzekering? Zo ja, met welke dekking(en)?
Antwoord	

Rapportage

Vraag 17	Wat zijn prestatie-indicatoren die u graag afsprekt met een klant om te meten in welke mate uw dienstverlening, tijdens implementatie en tijdens de instandhouding, voldoet aan de afspraken? Bent u bereid om uw concept SLA te delen met de SVB? En daarnaast: welke prestatie-indicatoren ziet u als gangbaar om de juiste werking van de IAM-processen in de organisatie met uw IAM-tooling te meten?
Antwoord	

Implementatie

Vraag 18	Welke specifieke eisen kunnen wij stellen met betrekking tot de implementatie om de kwaliteit ervan te waarborgen? Welke specifieke risico's ziet u vanuit de praktijk tijdens een IAM implementatie traject?
Antwoord	

Vraag 19	Welke aanpak adviseert u de SVB ten aanzien van de migratie van de huidige oplossing naar een nieuw (gefaseerd/parallel) en ten aanzien van de implementatie van de dienstverlening zoals omschreven? Welke doorlooptijd ervaart u bij dergelijke implementatietrajecten? Welke verwachtingen zijn er over de bemensing bij SVB en beschikbaarheid in uren? Wat zijn de belangrijkste zaken rond de implementatie die wij aan de SVB zijde moeten regelen?
Antwoord	

Aanbesteding en Kosten

Vraag 20	Kunt u een niet bindende indicatieve bandbreedte aangeven voor het budget dat de SVB zou moeten reserveren voor de implementatie van de dienstverlening zoals omschreven? Kunt u een niet bindende indicatieve bandbreedte aangeven voor het totale budget dat de SVB zou moeten reserveren voor alle IAM dienstverlening voor de komende 5 jaar, gespecificeerd naar hardware/software/implementatie/support/consultancy – cloud/onpremises?
Antwoord	

Vraag 21	Welke soorten vaste kosten (per maand) en welke soorten variabele kosten zullen er voor deze dienstverlening in rekening worden gebracht? Met andere woorden, wat is een gangbaar afrekenmodel voor deze dienstverlening uitgaande van de scope zoals deze beschreven is in de uitnodiging van de marktconsultatie? Welke kosten zijn er gemiddeld voor een applicatiekoppeling als gebruikt wordt van een standaard plug-in, welke in geval van een API en welke in geval van maatwerk koppeling? Voegt u eventueel een prijsmodel toe zoals u dit voor deze dienstverlening hanteert.
Antwoord	

Vraag 22	Welke informatie heeft u van de SVB nodig in een (Europese) aanbesteding om tot een (financiële) inschrijving te komen? Denk hierbij aan omvang van gebruikers, systemen, e.d.
Antwoord	

Afsluitend

Vraag 23	Welke vraag hebben we niet gesteld maar zou volgens u wel gesteld moeten worden? Wat zou uw antwoord dan zijn op deze vraag?
Antwoord	

Op 20 oktober 2023 heeft de SVB volgende aanvullende vragen gesteld aan alle geïnteresseerden in de vroegtijdig beëindigde aanbesteding, met betrekking tot licentievoorwaarden en aansprakelijkheid:

Uw organisatie heeft eerder interesse getoond of deelgenomen aan de Europese aanbesteding voor een Identity Access Management oplossing (hierna IAM) van de SVB. Helaas heeft de SVB deze aanbesteding op 27 september 2023 vroegtijdig beëindigd vanwege het verkregen inzicht dat bepaalde gestelde eisen – onder andere met betrekking tot de gebruikersvoorwaarden (EULA) en aansprakelijkheidsbepalingen – niet gangbaar en marktconform bleken te zijn. Het gevolg hiervan was dat er (te) weinig inschrijvingen zijn ontvangen waardoor geen mededinging mogelijk was en de SVB daardoor geen afgewogen keuze heeft kunnen maken voor een kwalitatief hoogstaande oplossing en bijpassende Opdrachtnemer. Daarom zal de SVB de aanbestedingsstukken herzien en trachten deze op korte termijn opnieuw in aangepaste vorm te publiceren, met als doel om meerdere partijen de mogelijkheid te geven om mee te dingen naar de Opdracht.

Aanleiding

De SVB is voornemens om een enkel perceel aan te besteden voor de gehele dienstverlening en hiervoor een enkele overeenkomst af te sluiten. Naar verwachting zal deze overeenkomst worden gesloten met een integratiepartner als hoofdaannemer, die vervolgens een SaaS-leverancier als onderaannemer zal inzetten. De integratiepartner zal worden ingezet voor implementatie, migratie, consultancy (advies), en optimalisatie (verbetering en innovatie), en de SaaS-leverancier levert hiervoor de software en de hostingdiensten.

Echter is gebleken uit eigen ervaring, en dat van collega ZBO's (zelfstandig bestuursorgaan), dat niet alle SaaS-leveranciers bereid zijn om de voorwaarden van aanbestedende diensten te accepteren. In de praktijk hanteren SaaS-leveranciers niet zelden hun eigen gebruikersvoorwaarden die onverkort voor al hun klanten gelden, en waarin voorwaarden zijn opgenomen over (beperkte) aansprakelijkheid, het verwerken van persoonsgegevens en soms ook toepasselijk recht. Het komt zelfs voor dat de SaaS-leverancier vraagt om de aanbestedende dienst een aparte End user License Agreement (EULA) te laten tekenen, naast de hoofdovereenkomst met een integratiepartner. En dit past blijkbaar niet altijd in de (juridische) constructie die aanbestedende dienst voor ogen heeft, wat tot gevolg heeft dat weinig marktpartijen zich inschrijven.

Met deze besloten markconsultatie wil de SVB graag te weten komen onder welke voorwaarden marktpartijen zich willen en kunnen inschrijven op de aanbesteding IAM, waarbij zowel integratiepartner en SaaS-leverancier zich beiden comfortabel voelen om de opdracht aan te nemen. Hierbij kan gedacht worden aan het hanteren van verschillende aansprakelijkheidsregimes of zelfs verschillende overeenkomsten.

Procedure

U wordt verzocht om bovenstaande vragen door uw juridische afdeling te laten beantwoorden, en deze in pdf samen met eventuele bijlagen, te versturen naar de SVB middels de berichtenmodule van TenderNed. Er is vooralsnog geen ruimte opgenomen voor het stellen van vragen door de marktpartijen zelf. De SVB gaat er van uit de informatie uit de eerdere marktverkenning (zie bijgevoegd) voldoende is geweest. Mogelijk kan de SVB wel nog enkele verduidelijkingsvragen te stellen aan bepaalde deelnemende partijen.

Graag ontvangen wij uw antwoorden voor maandag 6 november 2023 om 17:00 uur.

Acht partijen hebben de aanvullende vragen beantwoord en hieronder zijn de uitkomsten opgenomen:

Gestelde vraag	Ontvangen antwoorden
1) Bent u voornemens in te schrijven met een SaaS-leverancier als onderaannemer of levert uw bedrijf integratiediensten en SaaS oplossingen beiden? Is uw SaaS leverancier tevens de softwarefabrikant?	100% schrijft in met een SaaS-leverancier als onderaannemer. Eventueel kan de Oplossing als manager services aangeboden.
2) Bent u bereid om integratiediensten en de SaaS-oplossing beiden onder dezelfde overeenkomst te leveren, of geeft u de voorkeur aan gescheiden overeenkomsten? Graag horen wij uw toelichting.	87.5% geeft de voorkeur aan dezelfde overeenkomst.
3) Hanteert uw eventuele SaaS-leverancier bindende gebruikersvoorwaarden? Zo ja, leg uit waarom en stuur deze gebruikersvoorwaarden mee met uw antwoorden! Welke artikelen hierin zijn flexibel?	75% heeft met JA geantwoord.
4) Vereist uw eventuele SaaS-leverancier een aparte overeenkomst (zoals een EULA) te laten tekenen door de SVB? Zo ja, stuur deze overeenkomst mee met uw antwoorden! Welke artikelen zijn flexibel?	62,5% heeft met JA geantwoord.
5) Is uw SaaS-leverancier bereid om een Uniform Europees Aanbestedingsformulier te ondertekenen?	50% heeft met JA geantwoord.
6) Ben u in staat en bereid om voor zowel de integratiediensten en de SaaS-oplossing als centraal aanspreekpunt te fungeren, en hiervoor ook een enkele factuurrelatie met de SVB te onderhouden?	75% heeft met JA geantwoord.
7) Naar schatting ontvangt de integratiepartner ¼ van de omzet maar draagt ¾ van het risico, en voor de SaaS-leverancier is dat andersom. Gelden voor de integratiepartner en SaaS-leverancier dezelfde aansprakelijkheidsbepalingen of zijn deze in uw geval verschillend? Tot welke maximale bedragen zijn de integratiepartner en SaaS-leverancier eventueel bereid om aansprakelijkheid te dragen?	Diverse antwoorden ontvangen, met ondergrens 1x de jaarwaarde
8) Bent u bereid om voor integratiediensten en de SaaS-oplossing beiden toepasselijk Nederlands recht te accepteren? Zo niet, welk recht zou dan voor welk deel van de opdracht moeten gelden?	75% heeft met JA geantwoord.
9) Bent u bereid om voor de integratiediensten en SaaS-oplossing een enkele verwerkersovereenkomst te sluiten, op basis van het SVB model (bijgevoegd). Welke aanpassingen acht u hierin noodzakelijk?	50% heeft met JA geantwoord.
10) Met welke voorwaarden en/of omstandigheden die voor u of uw onderaannemer(s) doorslaggevend zijn om in te schrijven, dient de SVB nog meer rekening te houden?	Diverse antwoorden ontvangen, zoals het advies voor multi-tenant

Conclusies uit aanvullende antwoorden

In de heraanbesteding zal rekening worden gehouden en ruimte worden opgenomen voor de inzet van licentievoorwaarden van SaaS-leveranciers, en beperking van aansprakelijkheid voor geleden schade.