



Marktconsultatiedocument Applicatie Veilig Mailen

SSC Ons (Shared Service Center Ons)

Ons referentienummer	25.O.152
Versie	1
Status	Definitief
Datum	20-04-2026

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding en context	3
1.2	Doel marktconsultatie	4
1.3	Gewenste situatie	4
1.4	Leeswijzer	5
2	Vragen voor Marktconsultatie	6
2.1	Hoofdvraag	6
2.2	Marktonwikkelingen	6
2.3	Beveiliging	7
2.4	Implementatie/integratie	7
2.5	Overig	7
3	Procedure marktconsultatie	8
3.1	Publicatie marktconsultatie	8
3.2	Mogelijkheid tot stellen van vragenronde (Nota van Inlichtingen)	8
4	Administratieve voorwaarden marktconsultatie	8
4.1	Gelijke informatie	9
4.2	Voorbehouden	9
4.3	Intellectueel eigendom	10
4.4	Taal	10
4.5	Rechten	10
4.6	Kostenvergoeding	10
4.7	Status informatie	10
4.8	Toepasselijk recht en geschillen	10

1 Inleiding

SSC Ons levert bedrijfsvoeringsoplossingen aan overheidsorganisaties in de regio Zwolle. Door bepaalde operationele taken zoals ICT, Inkoop & Contractmanagement en HR met eigen expertise units over te nemen, wordt meer ruimte gecreëerd voor overheden in de regio Zwolle.

SSC Ons is een Shared Service Center en levert IT Dienstverlening aan 7 Partners (1 provincie en 6 gemeenten). Onze Partners beschikken ieder over een eigen M365 omgeving. In totaal gaat het om 15 tenants met Exchange Online.

SSC ons verkent de mogelijkheden voor een nieuwe applicatie voor het veilig versturen van berichten.

1.1 Aanleiding en context

SSC Ons wil inzicht krijgen in de beschikbare oplossingen en ontwikkelingen in de markt voor veilig mailen. Met een marktconsultatie wordt onderzocht welke leveranciers, technieken en standaarden beschikbaar zijn. De uitkomsten helpen bij het toetsen van de haalbaarheid en marktconformiteit van mogelijke eisen en vormen input voor een eventuele toekomstige aanbesteding.

De huidige overeenkomst verloopt en daarom is SSC Ons op zoek naar een nieuwe oplossing voor het veilig mailen en delen van grote bestanden.

SSC Ons maakt op dit moment gebruik van Zivver als oplossing voor veilig mailen. Deze oplossing wordt ingezet voor verschillende situaties binnen de organisatie en haar partners:

- Veilig mailen binnen de organisatie
- Veilig mailen naar externe partijen (burgers, bedrijven en ketenpartners)
- Het starten van conversaties waarbij externen veilig berichten naar ons kunnen sturen
- Het veilig delen van (grotere) bestanden

SSC Ons levert dienstverlening aan meerdere partners, waarbij iedere partner een eigen Microsoft 365-omgeving (tenant) heeft. In de huidige situatie is Zivver ook per partner ingericht. Dat betekent dat beheer en configuratie per omgeving plaatsvinden.

Binnen Zivver zijn verschillende instellingen en beheermogelijkheden beschikbaar die per organisatie worden ingericht. Denk hierbij aan:

- Gebruikersbeheer (accounts, Single Sign-On en accountautomatisering)
- Beveiligings- en verificatie-instellingen (zoals verificatiemethoden en ontvangerscontrole)
- Beleidsregels voor veilig mailen (bijvoorbeeld wanneer beveiliging verplicht is en hoe verloopdata worden toegepast)
- Instellingen rondom verzending en gebruik (zoals direct delivery en plugin-instellingen)
- Inzichten en logging (statistieken en audit logs)
- Instellingen voor de ontvangerservaring (zoals notificaties en conversatiestarters)

De oplossing is gekoppeld aan Microsoft 365 en maakt gebruik van Single Sign-On (SSO) via Entra ID. Gebruikers werken voornamelijk vanuit Outlook (desktop en web), waarbij een add-in wordt gebruikt om e-mails te beveiligen.

Voor de koppeling tussen Zivver en Exchange Online wordt gebruikgemaakt van een synchronisatietool (Sync Tool). Deze zorgt voor de verbinding tussen de mailomgeving en Zivver.

Het beheer en gebruik van de oplossing vindt plaats over meerdere omgevingen, waarbij zowel het beheer als het gebruik altijd binnen de context van de betreffende partnerorganisatie plaatsvindt.

1.2 Doel marktconsultatie

Als onderdeel van het proces om tot een kwalitatief goede aanbesteding te komen (zowel qua procedure als inhoud), wordt deze marktconsultatie gehouden. SSC Ons ziet deze marktconsultatie als een kans om marktpartijen vroegtijdig te consulteren rondom hun ideeën met betrekking tot een aantal hoofdkeuzes/vraagstukken die in de aanbesteding een plek zullen moeten krijgen (zie hoofdstuk 2).

Doel: Het veilig (versleuteld) kunnen uitwisselen van mail & bestanden met Partners, bedrijven en burgers. Onafhankelijk of zij van hetzelfde platform gebruik maken of niet.

1.3 Gewenste situatie

SSC Ons en Partners zijn voornemens een nieuwe oplossing aan te kopen voor het veilig mailen en het veilig delen van bestanden¹, zowel voor communicatie binnen het partnerverband als met partijen daarbuiten. Partijen zonder de veilig mailen oplossing dienen veilig² toegang te kunnen krijgen tot de beveiligde mail. Met deze marktconsultatie beoogt SSC Ons inzicht te verkrijgen in de beschikbare oplossingen in de markt en in hoeverre de door SSC Ons gestelde eisen door marktpartijen kunnen worden ingevuld.

SSC Ons maakt momenteel gebruik van Microsoft 365 voor e-mail. Om het gebruikersgemak te waarborgen, is het van belang dat gebruikers vanuit de bestaande e-mailomgeving eenvoudig beveiligde e-mails kunnen verzenden, zonder complexe handelingen. Ter ondersteuning van gebruikers dient de oplossing waarschuwingen te geven wanneer e-mail met mogelijk gevoelige informatie dreigt te worden verzonden via onbeveiligde kanalen. Een nauwe integratie met Microsoft Purview heeft hierbij de sterke voorkeur.

Daarnaast acht SSC Ons het van belang dat verzonden e-mail kan worden ingetrokken en dat technische maatregelen beschikbaar zijn om het downloaden, doorsturen of opslaan van e-mail en bijbehorende bestanden te voorkomen of te beperken.

Voor relevante activiteiten, zoals het verzenden van e-mail, het delen van bestanden en het inzien van berichten, dient uitgebreide logging beschikbaar te zijn. Deze logging moet kunnen worden ontsloten naar het SIEM van SSC Ons ten behoeve van monitoring, detectie en onderzoek.

Gelet op het huidige geopolitieke tijdsgewricht hecht SSC Ons grote waarde aan digitale autonomie. De gewenste oplossing dient bestand te zijn tegen geopolitieke risico's en sanctieregimes en onafhankelijk te kunnen functioneren van de bestaande Microsoft 365-omgeving. SSC Ons vindt het

¹ Dit betekent tenminste dat de oplossing aan de norm NTA7516 voldoet. Waarbij e-mail & bestanden versleuteld worden verstuurd en worden opgeslagen. Daarnaast dient de oplossing te voldoen aan de BIO, de AVG en de Cyberbeveiligingswet.

² Voor toegang dient er gebruik te worden gemaakt van Multi-Factor authenticatie.

daarbij belangrijk dat opgeslagen gegevens niet onder de reikwijdte van de Amerikaanse Cloud Act vallen en beschermd zijn tegen sancties of maatregelen van landen buiten de Europese Unie.

Tot slot beschikken Partners van SSC Ons over informatie die niet in een publieke cloud mag worden opgeslagen.

1.4 Leeswijzer

Dit marktconsultatiedocument is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 beschrijft een aantal hoofdkeuzes/vraagstukken en de vragen die SSC Ons in dat kader aan marktpartijen wil voorleggen. Hoofdstuk 3 geeft het proces van de marktconsultatie weer. Ten slotte gaat hoofdstuk 4 in op de administratieve voorwaarden.

2 Vragen voor Marktconsultatie

Beantwoording vragen door

Bedrijf:

Contactpersoon:

E-mailadres:

Telefoonnummer:

Zoals aangegeven zullen een aantal hoofdkeuzes/vraagstukken voor de komende aanbesteding uitgewerkt moeten worden. Deze hebben betrekking op:

- Marktontwikkelingen
- Beveiliging
- Implementatie/integratie
- Overige onderwerpen

SSC Ons bewandelt verschillende paden om informatie te verzamelen teneinde goed onderbouwde keuzes te kunnen maken. Eén van deze paden betreft deze marktconsultatie waarin we marktpartijen uitnodigen hun ideeën/voorstellen met betrekking tot deze hoofdkeuzes met ons te delen.

De navolgende paragrafen bevatten een toelichting en de vragen die we aan u willen voorleggen en waarop wij graag een reactie zouden willen ontvangen.

2.1 Hoofdvraag

1. In hoeverre sluit uw oplossing aan bij de gewenste situatie van SSC Ons?
2. Welke onmogelijkheden ziet u en welke oplossingen ziet u daarvoor?
3. Ziet u kansen voor SCC Ons die we niet hebben beschreven in de gewenste oplossing?

2.2 Marktonwikkelingen

SSC Ons wil graag inzicht krijgen in wat er speelt in de markt van veilig mailen oplossingen. Nu en in de toekomst.

Vragen

4. Welke trends/ontwikkelingen zijn er in de markt voor veilige mail oplossingen die wij mee zouden moeten nemen in een mogelijke aanbesteding?
5. Hoe ziet u de toekomst van veilige mail oplossingen?
6. Hoe kijkt u naar/anticipeert u op de toekomstbestendigheid van uw oplossing in relatie met de toenemende geopolitieke spanningen?

2.3 Beveiliging

SSC Ons wil graag inzicht krijgen in de beveiligingsmaatregelen die de leveranciers van de oplossing toepassen.

Vragen

7. Hoe is sleutelbeheer binnen de oplossing georganiseerd en wie is daarvoor verantwoordelijk?
8. Kunt u aangeven hoe toegang voor de beheerder van de oplossing tot gevoelige e-mail en bestanden is geregeld?
9. Kan de leverancier garanderen dat zij (of een eventuele buitenlandse moederorganisatie) de inhoud van de berichten nooit kan inzien?
10. Welke beveiligingsmaatregelen worden genomen om e-mail en bestanden te beveiligen?
11. Hoe werkt de versleuteling van de verbinding en van e-mail & bestanden op de servers in uw oplossing?
12. Welke mogelijkheden bieden jullie voor een exitstrategie?

2.4 Implementatie/integratie

SSC Ons wil graag inzicht krijgen in de implementatie en integratie van de oplossing die de leveranciers voor ogen hebben.

Vragen

13. Hoe ziet uw licentiemodel eruit? (denk aan eenmalige/structurele kosten)
14. Kunt u toelichten geven hoe het implementatieproces eruitziet en een indicatie geven van de doorlooptijd van het implementatieproces?
15. Hoe ziet de taakverdeling tussen jullie als leverancier en Ons als organisatie eruit in het geval van Public Cloud, Private Cloud en On-premise oplossingen?
16. Kan het portaal van de oplossing volledig worden gepersonaliseerd?
17. Welke mogelijkheden biedt uw oplossing om als gebruiker buiten de organisatie veilige mail en grote bestanden te versturen naar de interne organisatie?
18. Hoe krijgen externe gebruikers (zonder licentie) toegang tot mail en bestanden die naar hen zijn verstuurd? En welke authenticatiemethoden kunnen hiervoor worden ingesteld? Is het bijvoorbeeld mogelijk om als externe gebruiker via Digid en/of Eherkenning te authenticeren?
19. Hoe gaan jullie om met interoperabiliteit? Het grootste struikelblok bij gemeenten is vaak dat de ene oplossing niet goed "praat" met de oplossing van een ketenpartner (zoals de Belastingdienst, een andere gemeente of een zorginstelling), bijvoorbeeld Secure mail producten als Suwinet Mail of Zorgmail.
20. In hoeverre ondersteunt uw oplossing een implementatie als private cloud of on-premises binnen ons eigen datacenter, en waar moeten wij als organisatie rekening mee houden als wij kiezen voor private cloud of on-premises?

2.5 Overig

Ten slotte zijn er nog vragen die algemener van aard zijn.

Vragen

21. Is er een maximale bestandsgrootte voor het delen van bestanden binnen de oplossing en wat kan er in uw oplossing worden ingesteld m.b.t. het verzenden van grote bestanden, zoals maximale bestandsgrootte of blokkeren van bepaalde bestandsextensies?
22. Bevat de oplossing de mogelijkheid om e-mail en bestanden te archiveren naar een ander systeem, bijvoorbeeld door e-mail en bestanden via een API op te halen?
23. Hoe ziet jullie roadmap er voor de komende jaren uit?
24. Zijn er nog adviezen die u Ons wil meegeven? Zo ja, wat zou u SSC Ons willen adviseren en waarom?

3 Procedure marktconsultatie

De procedure voor deze marktconsultatie omvat de volgende stappen:

1. Publicatie marktconsultatie
2. Mogelijkheid tot stellen van vragen (Nota van Inlichtingen)
3. Schriftelijke reactie marktpartijen
4. Mogelijkheid tot aanvullende gesprekken

3.1 Publicatie marktconsultatie

Deze marktconsultatie is op 20 april 2026 gepubliceerd op het aanbestedingsplatform TenderNed.

3.2 Mogelijkheid tot stellen van vragenronde (Nota van Inlichtingen)

Mocht u naar aanleiding van dit marktconsultatiedocument of de procedure voor deze marktconsultatie vragen hebben, dan kunt u deze tot 30 april 2026 12:00 uur stellen door gebruik te maken van Berichten in TenderNed. De vragen zullen in een Nota van Inlichtingen beantwoord worden die uiterlijk op 13 mei 2026 gepubliceerd zal worden op TenderNed.

3.3 Schriftelijke reactie marktpartijen

Marktpartijen wordt gevraagd om in eerste instantie schriftelijk antwoord te geven op de vragen in hoofdstuk 2. U kunt uw reactie uiterlijk tot 27 mei 2026 12:00 uur indienen via Berichten in TenderNed.

3.4 Mogelijkheid tot aanvullende gesprekken

Naar aanleiding van de schriftelijke beantwoording van de vragen kan SSC Ons u uitnodigen voor een aanvullend gesprek, maar SSC Ons is hier niet toe gehouden. Deze gesprekken vinden plaats op 8 juni 2026. Wij verzoeken u om in uw agenda hier rekening mee te houden. De gesprekken vinden plaats in Zwolle, de exacte locatie zal nog nader worden bepaald.

3.4 Vervolg na marktconsultatie

Er wordt géén samenvatting gedeeld van opgehaalde informatie. De informatie wordt, wanneer voldoende relevant, verwerkt in de aanbestedingsdocumenten.

4 Administratieve voorwaarden marktconsultatie

4.1 Gelijke informatie

SC Ons hecht eraan dat alle marktpartijen toegang hebben tot dezelfde informatie. Dit is de reden dat de aankondiging van de marktconsultatie is gepubliceerd op TenderNed (en daarna op TED).

4.2 Voorbehouden

Dit marktconsultatiedocument is geschreven in het kader van de marktconsultatie voor de mogelijke aanbesteding veilig mailen. Dit document kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op de aanbesteding waarvoor de marktconsultatie als voorbereiding dient of op enkele andere aanbesteding.

SSC Ons behoudt zich het recht voor om:

- de planning van de marktconsultatie, zoals in dit document geschetst, aan te passen; en/of
- de betreffende aanbesteding(en) op andere wijze dan in dit document beschreven, uit te voeren of niet uit te voeren; en/of
- het traject van marktconsultatie en/of de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te staken.

Door het deelnemen aan de marktconsultatie stemt de deelnemende marktpartij onvoorwaardelijk in met hetgeen bepaald is in het voorliggende marktconsultatiedocument.

4.3 Intellectueel eigendom

Opdrachtgever heeft al het intellectueel eigendomsrecht (bijvoorbeeld het auteursrecht) op de door hem bij deze marktconsultatie verstrekte documenten. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om zonder toestemming deze documenten te verveelvoudigen.

4.4 Taal

De taal die in de gesprekken en de publicaties wordt gebruikt, is Nederlands.

4.5 Rechten

Er kan geen enkel recht worden ontleend aan de informatie die wordt verstrekt in de context van de marktconsultatie. Zowel de gesprekken als schriftelijke documentatie moeten worden gezien als algemene mogelijkheden/richtingen voor de procedure en de aanpak door SSC Ons.

4.6 Kostenvergoeding

De deelnemende marktpartijen aan deze marktconsultatie kunnen geen aanspraak maken op enige vergoeding voor gemaakte kosten.

4.7 Status informatie

De informatie die is weergegeven in dit document is indicatief. SSC Ons wijst iedere aansprakelijkheid voor de onjuistheid en/of onvolledigheid van deze informatie van de hand. Deelnemende marktpartijen dienen zich, waar zij dit nodig of wenselijk achten, zelf en voor eigen rekening en risico op de hoogte te stellen van onder meer de technische aspecten, het publiekrechtelijk kader en al hetgeen zij overigens relevant achten in verband met hun deelname aan de marktconsultatie.

4.8 Toepasselijk recht en geschillen

De verhouding tussen SSC Ons en de deelnemende marktpartijen wordt uitsluitend beheerst door het Nederlandse recht.