

Marktconsultatie

“Enterprise Wachtwoordmanager”



1. Inleiding

Als gemeente beheren we een groot aantal accounts, systemen en applicaties. Op dit moment worden wachtwoorden op verschillende manieren beheerd, waaronder met KeePass en browsergebaseerde wachtwoordmanagers. De gemeente wil onderzoeken welke enterprise wachtwoordmanagers beschikbaar zijn in de markt en in welke mate deze aansluiten op de behoeften van de organisatie.

De marktconsultatie is bedoeld om inzicht te krijgen in:

- **De beschikbare oplossingen:** inzicht in welke enterprise wachtwoordmanagers momenteel op de markt beschikbaar zijn en in hoeverre deze aansluiten op de behoeften en voorgenomen eisen van de gemeente;
- **De implementatie:** inzicht in de verwachte doorlooptijd, de benodigde capaciteit van zowel de leverancier als de gemeente en de belangrijkste activiteiten en aandachtspunten tijdens de implementatie;
- **Een indicatie van de kosten:** globaal inzicht in de eenmalige implementatiekosten en de structurele jaarlijkse kosten, inclusief licenties en eventuele aanvullende kosten.

De uitkomsten van de marktconsultatie worden gebruikt om de marktconformiteit, haalbaarheid en financiële consequenties van een gemeentebrede implementatie beter te kunnen beoordelen en vormen input voor een eventueel toekomstig Programma van Eisen.

Graag nodigt de gemeente partijen uit om informatie met de gemeente te delen. Op voorhand spreekt de gemeente haar dank uit voor uw bereidheid om hieraan mee te werken. Vanzelfsprekend worden de beginselen van transparantie, gelijkheid en non-discriminatie bij deze marktconsultatie in acht genomen.

Meer informatie over de gemeente Bergen op Zoom is te vinden op www.bergenopzoom.nl.

2. Doelstellingen

Marktconsultatie

De gemeente Bergen op Zoom onderzoekt de mogelijkheid om één enterprise wachtwoordmanager gemeentebreed in te voeren voor circa 1.000 medewerkers. De gemeente wil zowel individuele als gedeelde wachtwoorden veilig kunnen beheren en gebruiken en onderzoekt hoe beschikbare oplossingen hier invulling aan geven.

Met deze marktconsultatie wil de gemeente inzicht krijgen in beschikbare oplossingen, implementatiemogelijkheden, doorlooptijd, benodigde capaciteit en een indicatie van de totale kosten.

Daarnaast wil de gemeente inzicht krijgen in de wijze waarop leveranciers invulling geven aan relevante BIO2-maatregelen en bijdragen aan het aantoonbaar maken van de opzet, het bestaan en de werking van relevante beheersmaatregelen.

De gemeente verzoekt leveranciers de marktconsultatievragen zo concreet mogelijk te beantwoorden en waar mogelijk onderscheid te maken tussen standaard beschikbare functionaliteit, optionele functionaliteit en maatwerk.

Algemeen

De gemeente wil inzicht krijgen in de mate waarin beschikbare oplossingen modern wachtwoordbeleid ondersteunen en bijdragen aan het beperken van onveilig menselijk gedrag.

Platformonafhankelijkheid

De gemeente wil inzicht krijgen in de ondersteuning van gangbare platformen, waaronder Windows, macOS, Linux, mobiele apparaten, webbrowsers, CLI en diverse applicaties.

Authenticatie en wachtwoordloze mogelijkheden

De gemeente wil inzicht krijgen in de ondersteuning van verschillende authenticatiemiddelen, zoals MFA/TOTP, OTP, FIDO2 en passkeys. Ook is van belang in hoeverre URL's, bestanden en aanvullende velden zoals opmerkingen en telefoonnummers kunnen worden beheerd. Daarnaast wil de gemeente inzicht krijgen in de mogelijkheden om stapsgewijs toe te werken naar wachtwoordloze en phishingbestendige authenticatie en daarmee de afhankelijkheid van wachtwoorden te verminderen.

Gebruiksvriendelijkheid en adoptie

De gemeente wil inzicht krijgen in de gebruiksvriendelijkheid, adoptie en mogelijkheden voor onboarding. Hierbij wordt onder andere gekeken naar de mogelijkheden om bestaande oplossingen, zoals Edge Password Manager en KeePass, te vervangen en naar beschikbare ondersteuning in de vorm van training, handleidingen en awareness.

Enterprise-functionaliteit en centraal beheer

De gemeente wil inzicht krijgen in mogelijkheden voor centraal beheer, waaronder inzicht in accounts en wachtwoorden, controle op wachtwoordsterkte, rapportages en dashboards voor beheer en compliance, auditlogging van gebruikersactiviteiten en geautomatiseerde intrekking van toegang bij uitdiensttreding en veilige overdracht van wachtwoorden.

Veiligheid en risicobeperking

De gemeente wil inzicht krijgen in de beveiligingsmaatregelen van beschikbare oplossingen, waaronder encryptie en de gehanteerde beveiligingsarchitectuur, bescherming tegen phishing en onveilig automatisch invullen, het genereren en afdwingen van sterke en unieke wachtwoorden en het veilig en tijdelijk delen van wachtwoorden binnen teams.

Integratie en schaalbaarheid

De gemeente wil inzicht krijgen in de mogelijkheden voor integratie met bestaande IAM-oplossingen en Microsoft Entra ID, waaronder SSO en identity lifecycle management. Ook wordt gekeken naar gedeelde kluizen, rolgebaseerde toegangscontrole en mogelijkheden voor offline toegang en continuïteit.

Compliance en beveiligingsrichtlijnen

De gemeente wil inzicht krijgen in de mate waarin beschikbare oplossingen aansluiten op relevante beveiligingsrichtlijnen en wet- en regelgeving, waaronder BIO2, CIS Controls, ISO 27001 en NIS2/Cbw.

Leveranciers wordt gevraagd hierbij aan te geven welke functionaliteiten, rapportages, documentatie en ondersteuning beschikbaar zijn om de naleving en de opzet, het bestaan en de werking van relevante beheersmaatregelen aantoonbaar te maken.

3. Voorwaarden tot deelname aan de marktconsultatie

Onderstaande tabel geeft een beschrijving van de algemene voorwaarden die de gemeente hanteert voor deelname aan de marktconsultatie. Deelnemers aan de marktconsultatie gaan onvoorwaardelijk akkoord met deze voorwaarden.

#	Voorwaarden
1	Partijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie is verstrekt.
2	Tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie kan afwijken van de informatie die in een mogelijk nog op te starten aanbestedingsprocedure wordt verstrekt.
3	Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
4	De gemeente is niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie.
5	Er wordt geen vergoeding toegekend aan de deelnemers van deze marktconsultatie.
6	De aankondiging van deze marktconsultatie (incl. bijbehorende documenten), deelname of bijdrage aan de marktconsultatie gelden niet als uitnodiging tot inschrijving op een mogelijke aanbesteding voor het onderhavige project, noch kunnen daaraan rechten worden ontleend.
7	De gemeente behoudt zich het recht voor de in dit document opgenomen plannen tussentijds te wijzigen.
8	De gemeente behoudt zich het recht voor om de marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.
9	De gemeente behoudt zich het recht voor naar aanleiding van deze marktconsultatie te besluiten (voorlopig) geen aanbesteding uit te voeren of de aanbesteding anders in te richten.
10	Deze marktconsultatie zal worden gevoerd in uitsluitend de Nederlandse taal.
11	De deelnemer aan de marktconsultatie draagt het risico van tijdige en volledige indiening van zijn vragen, antwoorden en aanvullingen binnen de marktconsultatie. De gemeente en TenderNed zijn niet verantwoordelijk voor fouten, die worden gemaakt door de deelnemers bij het aanleveren van informatie via de TenderNed software.

4. Marktconsultatie procedure

4.1. Planning

Datum	Omschrijving
13 oktober 2026	Publicatie marktconsultatiedocument middels een vooraankondiging via TenderNed
27 oktober 2026; 12.00 uur	Uiterste datum en tijdstip indienen vragen t.b.v. Nota van Inlichtingen
3 november 2026	Streefdatum verzending beantwoording Nota van Inlichtingen door de gemeente
24 november 2026; 12.00 uur	Uiterste datum en tijdstip indienen beantwoording marktconsultatievragen door deelnemers aan de marktconsultatie
3 december 2026	Consultatiegesprekken (<i>optioneel; datum onder voorbehoud van uitnodiging reserveren</i>)
16 december 2026	Geplande publicatie eindresultaat marktconsultatie

Deelnemers aan de marktconsultatie confirmeren zich expliciet aan bovenstaande systematiek van planning en doorlooptijd. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend.

4.2. Communicatie tijdens de marktconsultatie

Alle communicatie over deze marktconsultatie verloopt digitaal via het TenderNed platform middels de Berichtenmodule.

Het is niet toegestaan om op een andere wijze contact te zoeken met medewerkers van de gemeente en met eventueel bij deze marktconsultatie betrokken externe adviseurs over deze aanbesteding, tenzij anders verwoord in deze marktconsultatie.

Het contact met u als inschrijver verloopt via één contactpersoon die uw organisatie vertegenwoordigt in deze marktconsultatie. De gegevens van deze contactpersoon dienen vermeld te worden bij de registratie in het TenderNed platform. De contactpersoon dient gemachtigd te zijn om namens de organisatie van de deelnemer aan de marktconsultatie te kunnen optreden en dient de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate te beheersen.

4.3. Nota van inlichtingen marktconsultatie

De gemeente hanteert de volgende regels met betrekking tot de Nota van Inlichtingen:

- alle vragen met betrekking tot deze marktconsultatie dienen tijdig te worden aangeleverd met gebruik van **bijlage 1** Format Nota van Inlichtingen marktconsultatie dat u kunt aanleveren via de Berichtenmodule in TenderNed
- vragen die op een andere wijze worden gesteld, worden niet in behandeling genomen
- aan mondeling gedane uitspraken door of namens de gemeente inzake deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend
- vragen kunnen doorlopend worden ingediend, de uiterste datum hiervoor is vermeld in de planning
- de gemeente kan vragen tussentijds beantwoorden, de streefdatum voor het beantwoorden van alle vragen is vermeld in de planning
- de antwoorden op de vragen maken integraal onderdeel uit van de marktconsultatie
- ingeval van tegenstrijdigheden tussen antwoorden in de Nota van Inlichtingen en de marktconsultatie, prevaleert hetgeen is bepaald in de antwoorden in de Nota van Inlichtingen
- de deelnemers die van oordeel zijn dat bepaalde informatie, vanwege het bedrijfsgevoelige karakter ervan, niet geschikt zijn voor verspreiding, dienen dit bij hun verzoek om inlichtingen kenbaar te maken

4.4. Consultatiegesprekken (optioneel)

Indien de gemeente, op basis van de beantwoording van de marktconsultatievragen, aanleiding ziet om verder met de betreffende deelnemer in gesprek te gaan, zal de gemeente deze deelnemer uitnodigen voor een consultatiegesprek. Het doel van deze gesprekken is om de gegeven antwoorden en de zienswijze van de deelnemer op het onderhavige onderwerp meer in detail te bespreken.

Deelnemers moeten bij hun beantwoording aangeven of zij eventueel wensen deel te nemen aan een dergelijk consultatiegesprek. Het initiatief hiertoe ligt uitsluitend bij de gemeente, deelnemers ontvangen hiervoor een uitnodiging. De datum waarop deze gesprekken plaatsvinden is reeds opgenomen in de planning. Deelnemers wordt verzocht hier rekening mee te houden.

De gesprekken zullen plaatsvinden in vergaderlocatie De Heerenkamer, Sint Annastraat te Bergen op Zoom. Voor ieder gesprek wordt maximaal 1 uur gereserveerd, waarbij de agenda als volgt is:

1. Voorstelronde incl. korte bedrijfsintroductie
2. Toelichting op verstrekte antwoorden door deelnemer en verdiepende vragen door gemeente
3. Tips, vragen en opmerkingen voor de gemeente

4.5. Eindverslag marktconsultatie

De resultaten van de marktconsultatie zal de gemeente Bergen op Zoom verwoorden in een samenvatting die als afronding van de marktconsultatie gepubliceerd wordt en tevens als bijlage bij de mogelijke aanbesteding wordt gevoegd. In het verslag worden de antwoorden op de door de gemeente gestelde vragen samengevat, rekening houdende met eventuele commerciële belangen van de marktpartijen. Indien een marktpartij van mening is dat bepaalde informatie uit haar beantwoording of een eventueel consultatiegesprek niet gedeeld mag worden in het eindverslag van de marktconsultatie, moet zij dit gemotiveerd aangeven. De gemeente beslist op basis van de motivatie of zij de economische belangen gerechtvaardigd vindt.

4. Vragenlijst marktconsultatie

Deze marktconsultatie bestaat uit vragen van de gemeente die in onderstaande tabel zijn weergegeven. De antwoorden op deze vragen kunt u invullen in het Word-document in **bijlage 2**, dat vervolgens tijdig moet worden aangeleverd middels een bericht in de Berichtenmodule in TenderNed.

De antwoorden op de vragen worden doorgenomen door het projectteam van de gemeente.
Alle reacties worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld.

Nr.	Vraag
1	Wilt u een beschrijving geven van uw oplossing en de belangrijkste functionaliteiten?
2	Welke vergelijkbare gemeenten, overheidsorganisaties of andere publieke organisaties maken gebruik van uw oplossing?
3	Op welke platformen en apparaten is de oplossing beschikbaar?
4	Welke mogelijkheden biedt de oplossing voor het beheren van wachtwoorden, MFA/TOTP, OTP, FIDO2, passkeys, URL's, bestanden en aanvullende gegevens?
5	Ondersteunt de oplossing naast wachtwoorden ook het beheer van andere vertrouwelijke gegevens, zoals API-keys, SSH-sleutels, certificaten, tokens en andere secrets?
6	Hoe beschermt de oplossing tegen het automatisch invullen van wachtwoorden op phishing- of malafide websites? Beschrijf de beschikbare beveiligingsmaatregelen.
7	Ondersteunt de oplossing zowel persoonlijke als gedeelde kluizen? Beschrijf de mogelijkheden voor rollen en autorisaties.
8	Welke mogelijkheden zijn beschikbaar voor het genereren, controleren en signaleren van zwakke, hergebruikte of gelekte wachtwoorden?
9	Is veilig en tijdelijk delen van wachtwoorden mogelijk?
10	Is offline gebruik mogelijk en welke functionaliteit blijft dan beschikbaar?
11	Welke mogelijkheden zijn er om bestaande wachtwoorden vanuit KeePass en browsergebaseerde wachtwoordmanagers te migreren?
	Security, privacy en governance
12	Wilt u de beveiligingsarchitectuur van de oplossing beschrijven, waaronder encryptie, zero-knowledge, security by design en privacy by design?
13	Heeft u als leverancier technisch toegang tot opgeslagen wachtwoorden of andere gegevens in de kluizen?
14	Welke mogelijkheden biedt de oplossing om accountovername te voorkomen en te detecteren?
15	Hoe wordt omgegaan met beveiligingsincidenten, kwetsbaarheden en datalekken binnen de dienstverlening, binnen welke termijn wordt de gemeente hierover geïnformeerd en welke verantwoordelijkheden liggen hierbij bij de leverancier en de gemeente?
16	Welke auditlogging, monitoring en rapportagemogelijkheden zijn beschikbaar?
17	Kunnen auditlogs en beveiligingsgebeurtenissen worden geïntegreerd met SIEM-oplossingen (bijvoorbeeld Microsoft Sentinel)? Welke gebeurtenissen zijn beschikbaar en worden ondersteund voor real-time monitoring?
18	Welke relevante certificeringen, onafhankelijke audits en assurance-rapportages zijn beschikbaar?
19	Waar worden gegevens opgeslagen en verwerkt en kan verwerking volledig binnen de EU/EER plaatsvinden? Denk hierbij ook aan onderaannemers en support vanuit buiten de EU/EER.
20	Hoe ondersteunt de oplossing de gemeente bij het voldoen aan relevante wet- en regelgeving en beveiligingskaders, waaronder de AVG, Cyberbeveiligingswet, BIO2, ISO 27001 en ISO 27002?
	Integratie en beheer
21	Op welke wijze integreert de oplossing met Microsoft Entra ID?
22	Worden SSO, automatische provisioning en deprovisioning ondersteund?
23	Welke mogelijkheden zijn er voor gescheiden beheerrollen, least privilege en het beperken van beheerdersrechten?
24	Kan toegang automatisch worden ingetrokken bij bijvoorbeeld uitdiensttreding?
25	Welke API's en overige integratiemogelijkheden zijn beschikbaar?
26	Welke beheerinspanning en capaciteit verwacht u van de gemeente bij structureel beheer?

27	Ondersteunt de oplossing het beheer van privileged accounts, serviceaccounts, technische accounts en break-glass accounts? Beschrijf de mogelijkheden voor wachtwoordrotatie, credential management en eventuele just-in-time toegang.
	Implementatie
28	Wat is een realistische doorlooptijd voor implementatie binnen een gemeente van onze omvang?
29	Welke implementatiefasen adviseert u en welke activiteiten horen daarbij?
30	Welke capaciteit moet de gemeente gedurende de implementatie minimaal beschikbaar stellen?
31	Welke technische, organisatorische en adoptiegerelateerde risico's en aandachtspunten ziet u bij een gemeentebrede implementatie en welke beheersmaatregelen adviseert u?
32	Welke ondersteuning biedt u bij onboarding, training, communicatie en adoptie?
33	Welke ondersteuning en nazorg biedt u na ingebruikname?
	Adoptie
34	Hoe ondersteunt de oplossing medewerkers bij veilig gedrag zonder onnodige frictie, bijvoorbeeld via duidelijke browserextensies, mobiele apps, veilige autofill, waarschuwingen en eenvoudige toegang tot gedeelde kluizen?
35	Welke maatregelen voorkomen terugval naar onveilige werkwijzen, zoals hergebruik van wachtwoorden, opslag in browsers, lokale bestanden of onbeveiligde notities?
36	Welke rapportages zijn beschikbaar over adoptie, gebruik van persoonlijke en gedeelde kluizen, zwakke wachtwoorden, hergebruik en niet-gebruik?
	Kostenindicatie
37	Wilt u een beschrijving geven van uw licentiemodel en de factoren die de prijs bepalen, uitgaande van 1.000 medewerkers?
38	Kunt u een indicatie geven van de eenmalige implementatiekosten voor een gemeente van onze omvang?
39	Kunt u een indicatie geven van de jaarlijkse licentie-, support- en beheerkosten voor een gemeente van onze omvang?
40	Kunt u aangeven welke aanvullende kosten mogelijk van toepassing zijn, bijvoorbeeld voor integraties, migratie, training of aanvullende modules?
	Continuïteit en exit
41	Hoe zijn beschikbaarheid, back-up, disaster recovery en continuïteit geregeld en welke RPO- en RTO-waarden hanteert u?
42	Hoe zijn eigenaarschap, bewaartermijnen, verwijdering en vernietiging van gemeentelijke gegevens geregeld?
43	Welke mogelijkheden zijn er voor noodtoegang wanneer de dienstverlening tijdelijk niet beschikbaar is?
44	Welke serviceniveaus, beschikbaarheidsgaranties en supportmogelijkheden biedt u, inclusief responstijden en ondersteuning buiten kantooruren?
45	Op welke wijze kunnen alle gemeentelijke gegevens worden geëxporteerd bij beëindiging van de dienstverlening?
46	Welke (soort) kosten en voorwaarden zijn verbonden aan een eventuele migratie naar een andere oplossing?
	Advies vanuit de markt
47	In welke mate maakt de oplossing gebruik van open standaarden en welke mogelijkheden zijn er om gegevens en configuraties op een gestandaardiseerde wijze uit te wisselen?
48	Welke belangrijke functionaliteiten, beveiligingsmaatregelen of aandachtspunten ontbreken volgens u in eerder gestelde vragen?
49	Welke keuzes of uitgangspunten adviseert u de gemeente te maken voordat een enterprise wachtwoordmanager wordt aangeschaft?
50	Welke aanvullende informatie heeft u nodig om tot een nauwkeurige kosten- en implementatieraming te komen?
51	Contractering zou mogelijk kunnen plaatsvinden via een resellerovereenkomst die de gemeente heeft met Bechtle, afhankelijk van de definitieve totale geraamde opdrachtwaarde. Bent u bekend met contractering via een reseller, en met Bechtle?
52	Welke tips, informatie of adviezen wilt u de gemeente verder meegeven dat nog niet is behandeld in de bovenstaande vragen, maar naar uw mening wel van belang is voor het opstellen van een goede uitvraag?