



ICT~Haalbaarheidstoets 14+ netnummers

versie 1.0

datum 21 juli 2011



Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doel van de ICT~Haalbaarheidstoets	5
1.3 Aanpak	6
1.4 Indeling rapport	6
2 Vraagstelling	7
2.1 Aanleiding	7
2.2 Vraagstelling ICT~Haalbaarheidstoets	7
2.3 Doelstelling ICT~Haalbaarheidstoets	9
3 Vier concrete vragen over implementatie en migratie	10
3.1 Benodigde informatie	10
3.2 Benodigde doorlooptijd alle operationele 14+ netnummers	11
3.3 Maximaal aantal implementaties	12
3.4 Informatie volgende aanbesteding	13
4 Vier concrete vragen over prijzen en kosten	16
4.1 Prijsmodel	16
4.2 Kostenreductie	16
4.3 Administratieve handelingen beperken	17
4.4 Administratieve handelingen uitbesteden	17
5 Bijlage A Deelnemers	19



Samenvatting

In het kader van Antwoord© is onder het cluster Vast-Retail van OT2006 door het ministerie van Algemene Zaken een nadere overeenkomst gesloten voor aflevering van het telefonieverkeer t.b.v. 14+ netnummers, inclusief IVR dienstverlening. De nadere overeenkomst met de huidige leverancier loopt ten einde. Om deze reden heeft het ministerie van Algemene zaken aan het programmateam OT2010 gevraagd een aanbesteding te starten om voor de huidige dienstverlening een nieuwe overeenkomst t.b.v. 14+ netnummers te realiseren. OT2010 streeft ernaar de vraagstelling zo te maken, dat de kans op een succesvolle aanbesteding zo groot mogelijk is.

In de ICT~Haalbaarheidstoets 14+ netnummers is de dialoog aangegaan met bedrijven die kennis en ruime ervaring hebben met routing van voiceverkeer o.b.v. spraakherkenning. Het doel van de ICT~Haalbaarheidstoets 14+ netnummers is om de vraagformulering vanuit de overheid aangaande de aanbesteding scherp te krijgen. Hiermee kan getoetst worden of het Programma van Eisen en de overige aanbestedingsdocumenten realistisch zijn en voldoen aan alle eisen. Het doel is hiermee de juiste kwaliteit te kunnen waarborgen.

Samengevat stelt OT2010 de volgende vraag aan de markt: *Adviseer het programma OT2010 over inhoudelijke, procesmatige en randvoorwaardelijke aspecten waar de overheid bij haar vraagstelling aan de markt rekening mee dient te houden.*

De beantwoording van deze vraag is gebeurd aan de hand van onderstaande acht vragen, een viertal vragen over de implementatie en vier vragen over het prijsmodel.

1. De eerste vraag betrof welke informatie benodigd is om spraakherkenning efficiënt in te kunnen richten, conform de kwaliteitseisen in het concept PvE met zo min mogelijk verstoring en korte realisatietijd. Marktpartijen geven aan dat hoe meer informatie er vanuit OT2010 geboden kan worden, des te sneller en efficiënter de dienstverlening ingericht kan worden. Hierbij wordt onderscheid gemaakt wordt tussen migraties (van bestaande netnummers) en implementaties (van nieuwe netnummers).
2. De tweede vraag richtte zich op de minimaal benodigde doorlooptijd om alle operationele 14+ netnummers in te richten in de eigen omgeving en te voldoen aan de kwaliteitscriteria uit het concept PvE. Leveranciers geven aan dat zij m.b.t. de minimale doorlooptijd geen beperkende factor zijn in het geheel. Zij verwachten dat het projectteam en de beschikbaarheid van gemeenten de doorslaggevende factor zijn. Verder wordt algemeen opgemerkt dat de eerste migraties en implementaties een bepaalde opstarttijd kennen om de beheersomgeving op te starten en af te stemmen. Met voldoende mankracht zou het vervolgens mogelijk moeten zijn om tussen de 20 en de 40 netnummers per kwartaal te kunnen verwerken afhankelijk van de beschikbaarheid van WAV-files.
3. De derde vraag betrof het maximaal aantal te starten en af te ronden implementaties per kwartaal. Marktpartijen geven aan dat dit aantal met name afhankelijk is van de beschikbaarheid



van voicefiles. Een gemiddelde schatting is dat er 30 implementaties plaats kunnen vinden bij afwezigheid van WAV-files. Indien er wel voicefiles aanwezig zijn, dan zou dit aantal op kunnen lopen tot 40 per kwartaal. Indien gekozen wordt voor toetskeuze zouden zelfs 120 implementaties per kwartaal worden verwerkt.

4. In vraag vier werd gevraagd naar welke informatie, data en materialen opgeleverd kunnen worden aan het einde van de looptijd van de overeenkomst en conform welke standaard de gegevens voor spraakherkenning worden opgeslagen. Leveranciers geven aan dat alle informatie die leveranciers gevraagd hebben onder vraag één ook benodigd is voor de volgende partij. De markt geeft aan dat zij zichzelf de verplichting opleggen om deze zoveel mogelijk beschikbaar te stellen.
5. De vijfde vraag richtte zich op een eenvoudig prijsmodel met voorspelbare kosten. De markt werd bevroegd over de benodigde prijselementen die gehanteerd moeten worden. Vanuit de markt is geen eenduidig beeld naar boven gekomen. Het merendeel van de markt heeft voorkeur voor een tarief gebaseerd op prijs per minuut. Het is mogelijk op voorhand staffels in te bouwen om volumekortingen toe te passen.
6. In vraag zes stond kostenreductie centraal. Het antwoord van de markt is dat zelfsturing en reductie van overflow de belangrijke bespaarmogelijkheden zijn. Verzekeringspremies zijn kostbaar en zouden om die reden vermeden moeten worden.
7. Vraag zeven betrof de mogelijkheden in beperking van administratieve handelingen voor opdrachtgever en opdrachtnemer. De markt geeft aan dat het factureer- en betaalproces kan worden vereenvoudigd door te werken met voorschotnota's. Het vergaren van data (WAV-files) zou kunnen door burgers online de gemeente te laten inspreken. Gemeenten kunnen zelf zaken uitvoeren via een beheerportaal.
8. Tot slot focuste vraag acht zich op welke administratieve handelingen door opdrachtgever aan opdrachtnemer uitbesteed kunnen worden. De markt is huiverig voor het aangaan van partnership omdat de klant – 481 gemeenten – niet eenduidig is. Ook het overnemen van het projectmanagement is daarom lastig.



1 Inleiding

Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van de ICT~Haalbaarheidstoets 14+ netnummer die is uitgevoerd door ICT~Office in opdracht van het programma OT2010 van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De bedrijven die gereageerd hebben op de openbare bekendmaking zijn door het programma OT2010¹ uitgenodigd. Op 21 juni 2011 is daarvoor een bijeenkomst georganiseerd waarin deze leveranciers hebben gereageerd op de vragen vanuit de openbare bekendmaking. Voorafgaand aan het eindrapport is een tussenrapport opgeleverd. De aanwezige leveranciers is gevraagd om hierop te reageren. Aan de hand van de opmerkingen is deze eindrapportage gemaakt.

1.1 Aanleiding

Het ministerie van Economische Zaken en ICT~Office hebben het initiatief genomen tot het programma 'Verbetering samenwerking Rijksoverheid en de ICT-sector'.

Het uitvoeren van ICT~Haalbaarheidstoetsen is een van de onderdelen van dit programma. Deze toetsen worden al gedurende enkele jaren met succes in Engeland uitgevoerd door Intellect, brancheorganisatie van de IT-industrie. Inmiddels zijn zo'n 100 toetsen uitgevoerd. Mede vanwege dit succes is besloten om dit ook voor de Nederlandse Rijksoverheid te gaan doen. De eerste ICT~Haalbaarheidstoets is uitgevoerd in april 2007.

1.2 Doel van de ICT~Haalbaarheidstoets

De ICT~Haalbaarheidstoets is een product van ICT~Office en heeft als doel de kwaliteit van ICT-projecten bij overheidsorganisaties te verbeteren. De toets levert een advies op, dat in een vroegtijdig stadium aangeeft of het gewenste ICT-project tot een succes kan leiden en hoe de kans op succes vergroot kan worden.

De ICT~Haalbaarheidstoets houdt in dat overheden concepten/ideeën of anderzijds ICT-gerelateerde vraagstukken kunnen voorleggen aan ICT~Office. Op basis van een concrete korte uitwerking en een aantal goed voorbereide vragen levert ICT~Office een neutraal (d.w.z. leveranciersonafhankelijk) advies (de "toets").

¹ Het programma OT2010 is ondergebracht bij het Directoraat Generaal Organisatie en Bedrijfsvoering Rijk (DG OBR) van het ministerie van BZK. Het programma OT2010 is daarmee de vragende partij en zal als zodanig in dit stuk worden genoemd.

1.3 Aanpak

Het concept ICT~Haalbaarheidstoets kent de volgende stappen:

- De overheid legt een kort omschreven vraag aan ICT~Office voor;
- ICT~Office brengt een aantal door de vragende overheidsinstantie geselecteerde ICT-bedrijven bijeen om commentaar te leveren op de haalbaarheid van het idee/concept. Een lijst met deelnemers is opgenomen in de bijlage;
- ICT~Office organiseert een workshop waarin de deelnemende partijen (leveranciers) en de vragende partij (het programma OT2010) een dialoog aangaan over de vraagstelling. ICT~Office verwerkt de input vanuit de markt tot een geanonimiseerde conceptrapportage;
- Na de workshop is de conceptrapportage aan de betrokkenen voorgelegd voor nader schriftelijk commentaar. Daarna is het rapport over de toets aangeboden aan de vragende partij OT2010.

1.4 Indeling rapport

In hoofdstuk 2 gaan wij in op de achtergrond van de vraagstelling.

In hoofdstuk 3 behandelen wij vier concrete vragen over de implementatie en migratie en de antwoorden en reacties van de markt.

In hoofdstuk 4 behandelen wij vier concrete vragen over prijzen en kosten en de antwoorden en reacties van de markt

In de bijlage staan de deelnemers van de workshop genoemd.

*Voor meer informatie of vragen inzake dit rapport kunt u contact zoeken met ICT~Office:
Floor Lekkerkerker, tel 0348 – 49 36 32 of via e-mail: floor.lekkerkerker@ictoffice.nl*



2 Vraagstelling

Een overeenkomst uit 2006 vanuit het ministerie van Algemene Zaken aangaande de aflevering van telefoonverkeer t.b.v. 14+ netnummers inclusief IVR dienstverlening loopt ten einde. Om deze reden heeft het ministerie van Algemene Zaken aan het programmateam OT2010 gevraagd een aanbesteding te starten om voor de huidige dienstverlening een nieuwe overeenkomst t.b.v. 14+ netnummers te realiseren.

OT2010 heeft een aantal vragen geformuleerd die zij wil voorleggen aan de markt. In dit hoofdstuk zijn deze vragen en een korte schets van de achtergrond uitgewerkt.

2.1 Aanleiding

In het kader van Antwoord© is onder het cluster Vast-Retail van OT2006 door het ministerie van Algemene Zaken een nadere overeenkomst gesloten voor aflevering van het telefonieverkeer t.b.v. 14+ netnummers, inclusief IVR dienstverlening. De nadere overeenkomst met de huidige leverancier loopt ten einde. Om deze reden heeft het ministerie van Algemene zaken aan het programmateam OT2010 gevraagd een aanbesteding te starten om voor de huidige dienstverlening een nieuwe overeenkomst t.b.v. 14+ netnummers te realiseren. OT2010 streeft ernaar de vraagstelling zo te maken, dat de kans op een succesvolle aanbesteding zo groot mogelijk is. Daarom wil het team een ICT~Haalbaarheidstoets uitvoeren en wil hiervoor de dialoog aangaan met bedrijven die kennis en ruime ervaring hebben met routing van voiceverkeer o.b.v. spraakherkenning.

Het doel van de ICT~Haalbaarheidstoets 14+ netnummers is om de vraagformulering vanuit de overheid aangaande de aanbesteding scherp te krijgen. Hiermee kan getoetst worden of het Programma van Eisen en de overige aanbestedingsdocumenten realistisch zijn en voldoen aan alle eisen. Het doel is hiermee de juiste kwaliteit te kunnen waarborgen.

2.2 Vraagstelling ICT~Haalbaarheidstoets

De opdrachtgever is op zoek naar een partij die conform de werkwijze en kwaliteitscriteria op basis van een PVE de ambitie van de opdrachtgever kan realiseren om op 1 januari 2015 alle gemeenten via spraak op een 14+ netnummer bereikbaar te hebben. Er is een onderscheid tussen 14+ netnummers, die op het moment van het ingaan van de nieuwe overeenkomst al operationeel zijn, en 14+ netnummers die nieuw geïmplementeerd moeten worden. De reeds operationele 14+ netnummers dienen al veel eerder dan 1 januari 2015 bij de nieuwe leverancier operationeel te zijn. In de beantwoording van de vragen dienen deze aspecten duidelijk naar voren te komen.

Samengevat stelt OT2010 de volgende vraag aan de markt:

Adviseer het programma OT2010 over inhoudelijke, procesmatige en randvoorwaardelijke aspecten waar de overheid bij haar vraagstelling aan de markt rekening mee dient te houden.



De algemene vraag valt uiteen in twee groepen vragen; een viertal vragen over de implementatie en vier vragen over het prijsmodel:

De implementatie:

1. Welke informatie heeft de leverancier nodig van de opdrachtgever om uw spraakherkenning efficiënt in te kunnen richten, conform de kwaliteitseisen in het concept PVE (www.ot2010.nl) en de gegevens in deze memo, met als uitgangspunten zo min mogelijk verstoring en korte realisatietijd.
2. Wat is de minimale doorlooptijd die de leverancier nodig acht om alle operationele 14+ netnummers in te richten in uw eigen omgeving en te voldoen aan de kwaliteitscriteria uit het concept PVE (www.ot2010.nl) voor zowel de Startconfiguratie als de Definitieve oplevering en wat zijn dan de randvoorwaarden?
3. Kunt u aangeven wat per kwartaal het maximale aantal te starten en af te ronden implementaties is.
4. Aan het einde van de looptijd van de nieuwe overeenkomst zal een nieuwe aanbesteding plaatsvinden. De leverancier die dan gekozen wordt zal alle operationele 14+ netnummers moeten implementeren in zijn omgeving.
 - Welke informatie, data en materialen kunt u opleveren aan het einde van de looptijd van de overeenkomst, teneinde de nieuwe leverancier die dan geselecteerd wordt in staat te stellen om snel en efficiënt zijn spraakherkenning in te richten?
 - Conform welke standaard zijn de gegevens voor de spraakherkenning in uw systeem opgeslagen, met welke andere standaarden bent u bekend en welke geautomatiseerde conversies zijn er mogelijk tussen de door u gehanteerde standaard en deze andere standaarden?

Het prijsmodel:

5. Opdrachtgever wenst een eenvoudig prijsmodel² met voorspelbare kosten. Wat zijn de benodigde prijselementen die gehanteerd moeten worden? Voorbeelden zijn: prijs per minuut, per gesprek, per IVR-systeem, doorroutering, etc.
6. Hoe kunnen de kosten gereduceerd worden?
7. Hoe kunnen de administratieve handelingen voor opdrachtgever en opdrachtnemer beperkt worden?
8. Welke administratieve handelingen kunnen door opdrachtgever aan opdrachtnemer uitbesteed worden?

² Het prijsmodel dat OT2010 vraagt in de aanbesteding kent op hoofdlijnen standaardproducten en maatwerk.

2.3 Doelstelling ICT~Haalbaarheidstoets

Deze ICT~Haalbaarheidstoets moet leiden tot de antwoorden op bovenstaande vragen. De antwoorden op de vragen zijn input voor de aanbesteding van 14+ netnummers.

In de hoofdstukken 3 en 4 zijn de vragen en de bijbehorende antwoorden uitgewerkt.

3 Vier concrete vragen over implementatie en migratie

De eerste vier vragen hebben betrekking op:

1. Welke informatie benodigd is om spraakherkenning efficiënt in te kunnen richten, conform de kwaliteitseisen in het concept PVE met zo min mogelijk verstoring en korte realisatietijd.
2. De minimale benodigde doorlooptijd om alle operationele 14+ netnummers in te richten in de eigen omgeving en te voldoen aan de kwaliteitscriteria uit het concept PVE.
3. Per kwartaal het maximale aantal te starten en af te ronden implementaties.
4. Welke informatie, data en materialen opgeleverd kunnen worden aan het einde van de looptijd van de overeenkomst en conform welke standaard de gegevens voor spraakherkenning kunnen worden opgeslagen.

3.1 Benodigde informatie

De eerste **vraag** luidt als volgt:

Welke informatie heeft de leverancier nodig van de opdrachtgever om de spraakherkenning efficiënt in te kunnen richten, conform de kwaliteitseisen in het concept PVE (www.ot2010.nl) en de gegevens in dit document, met als uitgangspunten zo min mogelijk verstoring en korte realisatietijd?

Het samengevatte **antwoord** van de markt is:

Hoe meer informatie er vanuit OT2010 geboden kan worden, des te sneller en efficiënter de dienstverlening ingericht kan worden. Hierbij wordt onderscheid gemaakt wordt tussen migraties (van bestaande netnummers) en implementaties (van nieuwe netnummers).

Gevoerde discussie

De benodigde informatie voor migraties heeft betrekking op de beschikbaarheid van voice files, inzicht in huidige false rejects, language resources, transcripties, de confidence drempels en configuratiefiles m.b.t. spraakherkenning.

De benodigde informatie voor implementaties hebben betrekking op inzicht in de huidige en toekomstige verkeersverdeling (voorbeeld: belasting in piekuren), de openingstijden van de diensten van de gemeenten, de bestemmingen (waar leiden alle nummers heen).

Daarnaast is discussie gevoerd over de definities van zowel gemeenten als van aliassen. Bij gemeenten zouden burgers namelijk ook andere namen kunnen gebruiken zoals: deelgemeenten, dorpskernen en gefuseerde gemeenten. Aliassen zijn de overige woorden die gebruikt worden om bepaalde diensten aan te duiden. Als voorbeeld *Roteb* binnen de gemeente Rotterdam. Maar ook aspecten



zoals paspoorten, concert at sea, etc. Gemeentes zijn verantwoordelijk voor het aanleveren van kennis waar een uitspraak als *Roteb* naartoe geleid moet worden. Als iemand *gemeentehuis* zegt in een netnummer met meerdere gemeentes, kan de routing voor de leverancier onduidelijk/onbeslisbaar zijn. Als aliansen tevens niet nauwkeurig gedefinieerd worden, kan deze dienstverlening mogelijkserwijs uitgroeien tot een type algemene burgerplatform, wat niet de opzet is. Leveranciers willen hier graag meer informatie over ontvangen.

Tevens geven leveranciers het belang aan van inzicht in communicatieplannen. Op welk moment doen gemeenten mee, op welk termijn moeten nummers dan klaar zijn voor gebruik en wat is hierbij de flexibiliteit. Het projectteam geeft als reactie dat gemeenten zelfstandige organen zijn die niet gedwongen kunnen worden tot deelname. Wel zal de nodige druk worden uitgeoefend door het Rijk om de geformuleerde doelstelling te bereiken.

Algemene opmerkingen:

- Het projectteam OT2010 geeft aan dat de gedefinieerde kwaliteitseis van 95% een harde eis is. Wanneer de uitval boven de 5% stijgt, zal de leverancier dus moeten gaan tunen.
- De markt vraagt, naast een definitie van spraakherkenning, nadrukkelijk om een definitie van doorrouting; dat is namelijk niet hetzelfde.
- Het projectteam OT2010 geeft aan – analoog aan het beleid van BZK – voorstander te zijn van open standaarden. De markt merkt op dat de WAV-files weliswaar open zijn, maar dat de config-files dat niet zijn, want die zijn (voorlopig) afhankelijk van de gekozen software.
- De standaard is op dit moment voice-xml.
- Knoppen waaraan gedraaid kan worden zijn de openingsvraag, de herkenningvraag en hoeveelheid aliansen.
- Leveranciers geven aan dat een aantal zaken nog niet gedekt is binnen het bestek, zoals specificaties over rapportages m.b.t. calls, de snelheid van beantwoording en herkenning, etc.
- Het projectteam OT2010 geeft aan dat vanuit het project een DVD aangedragen zal worden met naar schatting 1500 WAV-files per netnummer waarbij de spreiding onbekend is. Rapportages daaromheen zijn niet inbegrepen, maar zouden mogelijk alsnog kunnen worden bijgevoegd.
- De markt adviseert OT2010 een definitie te maken van een “coöperatieve beller”. De coöperatieve beller handelt conform verwachtingen, dus gebruikt de gemeentenaam en geen andere termen.

3.2 Benodigde doorlooptijd alle operationele 14+ netnummers

De tweede **vraag** luidt als volgt:

Wat is de minimale doorlooptijd die de leverancier nodig acht om alle operationele 14+ netnummers in te richten in uw eigen omgeving en te voldoen aan de kwaliteitsscri-



teria uit het concept PVE (www.ot2010.nl) voor zowel de Startconfiguratie als de Definitieve oplevering en wat zijn dan de randvoorwaarden?

Het samengevatte **antwoord** van de markt is:

Leveranciers geven aan dat zij m.b.t. de minimale doorlooptijd geen beperkende factor zijn in het geheel. Zij verwachten dat het projectteam en de beschikbaarheid van gemeenten de doorslaggevende factor zijn. Verder wordt algemeen opgemerkt dat de eerste migraties en implementaties een bepaalde opstarttijd kennen (geschat 2-3 maanden) om de beheersomgeving op te starten en af te stemmen. Met voldoende mankracht (volgens inschatting van één marktpartij zo'n 5 á 6 fulltime specialisten) zou het vervolgens mogelijk moeten zijn om tussen de 20 en de 40 netnummers per kwartaal te kunnen verwerken afhankelijk van de beschikbaarheid van WAV-files.

Gevoerde discussie

Er bestaat discussie over de Proof of Concept fase (PoC-fase) m.b.t. de kwaliteit. Het projectteam geeft aan dat de PoC-fase, zoals eerder beschreven, zich zal focussen op de kwaliteit van twee migraties en twee implementaties. De kwaliteit zal bepaald worden door een burgertest. In deze fase is het systeem dus daadwerkelijk operationeel en live; er wordt niet getest op een testomgeving of in een laboratoriumsituatie.

In de PoC-fase bestaat er ruimte om de kwaliteit van één, of achtereenvolgens maximaal twee leveranciers te testen. Indien de kwaliteit daarna nog steeds onder de maat is, zal de vraagstelling vanuit het projectteam herzien moeten worden.

Voorwaarden die bij de genoemde planning worden genoemd, zijn dat alle informatie onder vraag 1 (paragraaf 3.1) beschikbaar is, er een nummerplan bestaat en het projectmanagement bij KING gepositioneerd is. Leveranciers zetten vraagtekens bij het uitbesteden van het projectmanagement. Als grootste obstakel wordt genoemd dat leveranciers niet de aangewezen partij zijn om gemeenten over te halen om te participeren. De markt ziet hier een belangrijke verantwoordelijkheid voor KING.

3.3 Maximaal aantal implementaties

De derde **vraag** luidt als volgt:

Kunt u aangeven wat per kwartaal het maximale aantal te starten en af te ronden implementaties is?

Het samengevatte **antwoord** van de markt is:

Het maximaal aantal te starten en af te ronden implementaties is met name afhankelijk



van de beschikbaarheid van voicefiles. Een gemiddelde schatting is dat er 30 implementaties plaats kunnen vinden bij afwezigheid van WAV-files. Indien er wel voicefiles aanwezig zijn, zou dit aantal op kunnen lopen tot 40 per kwartaal. Indien gekozen wordt voor toetskeuze zouden zelfs 120 implementaties per kwartaal worden verwerkt.

Gevoerde discussie

Op dit moment kan per netnummer nog worden gekozen voor of toetskeuze of spraakherkenning. Het algemene beleid vanuit de overheid is echter dat bij de netnummers voor spraakkeuze wordt gekozen.

Het maximaal aantal te starten en af te ronden implementaties is wederom afhankelijk van de beschikbare informatie onder vraag 1 (paragraaf 3.1). De suggestie is gedaan dat gemeenten betrokken kunnen worden bij het verzamelen van de benodigde voicefiles. Hierbij kunnen burgers ingezet worden. Met name in gebieden met vele dialecten kan dit van waarde zijn.

De schatting over het maximaal aantal implementaties loopt nogal uiteen. Belangrijk om te vermelden is dat leveranciers inschatten dat zij geen bottleneck hoeven te zijn. De grootste bottleneck zal eerder liggen bij het projectteam KING of de gemeente. Leveranciers geven aan dat zij niet de aangewezen partij zijn om gemeenten over te halen om te participeren; die verantwoordelijkheid ligt nadrukkelijk bij KING. Ook nadat gemeenten hebben beslist om mee te doen, veracht de markt tegen interne onzekerheden en onduidelijkheden aan te lopen. Zij vinden het daarom niet verstandig verantwoording te dragen voor het projectmanagement. Het projectteam geeft aan dat gemeenten door geen partijen gemakkelijk beïnvloedbaar zijn. De oplossing kan mogelijk wel worden gezocht in gedeeld projectmanagement, dat wil zeggen bij zowel het projectteam als bij de leverancier. Concreet aangedragen oplossingen over het beleggen van het opdrachtgeverschap is hiermee onbesproken gebleven. Sowieso kan er altijd informatie worden uitgevraagd bij leveranciers.

Daarnaast geven leveranciers aan dat het uitgangspunt zou moeten zijn dat per 1 november 2011 van start zou kunnen gaan waarbij het opleveren voor de start van de configuratie plaats zou kunnen vinden.

3.4 Informatie volgende aanbesteding

De vierde **vraag** luidt als volgt:

Aan het einde van de looptijd van de nieuwe overeenkomst zal een nieuwe aanbesteding plaatsvinden. De leverancier die dan gekozen wordt zal alle operationele 14+ netnummers moeten implementeren in zijn omgeving.

- Welke informatie, data en materialen kunt u opleveren aan het einde van de looptijd van de overeenkomst, teneinde de nieuwe leverancier die dan geselecteerd wordt in staat te stellen om snel en efficiënt zijn spraakherkenning in te richten?



- Conform welke standaard zijn de gegevens voor de spraakherkenning in uw systeem opgeslagen, met welke andere standaarden bent u bekend en welke geautomatiseerde conversies zijn er mogelijk tussen de door u gehanteerde standaard en deze andere standaarden?

Het samengevatte **antwoord** van de markt is:

Alle informatie die de leveranciers gevraagd hebben in vraag 1 (paragraaf 3.1) is ook nodig voor de volgende partij. De markt geeft aan dat zij zichzelf de verplichting opleggen om deze zoveel mogelijk beschikbaar te stellen. De zittende leverancier heeft aangegeven over de informatie besproken onder vraag 1 (paragraaf 3.1) te beschikken maar heeft zich niet geuit over of de gegevens ter beschikking kunnen worden gesteld.

Gevoerde discussie

In essentie heeft elke volgende leverancier zoveel mogelijk informatie nodig. Niet alleen procesinformatie, zoals uitvalpercentages, maar ook inhoudelijke informatie, zoals inhoud en meta-informatie van voice-files. Er is nog geen ervaring met de vraag omtrent het eigenaarschap van deze informatie. Bij NS, blijft de organisatie eigenaar van de informatie.

Er ontstaat een discussie over de vraag of de overheid moet vragen om een product of om een dienst. In het laatste moet de overheid een functionele vraag formuleren en staat het de leverancier vrij welke producten hij gebruikt. In dat geval blijft de overheid eigenaar van de dienst, terwijl de leverancier producteigenaar is en blijft.

Het is in elk geval nuttig om technologie onafhankelijk te beschrijven. De technologische ontwikkelingen gaan razendsnel, dus het stellen van technologische eisen zal snel belemmerend werken.

De markt vraagt waar de data opgeslagen moet of mag worden. Wanneer de gegevens niet exclusief opgeslagen en gebruikt worden, zal de prijs kunnen dalen. Voornamelijk omdat de hardware en applicatie gedimensioneerd moet worden op een bepaalde piekbelasting. Delen levert dan voordelen op, omdat pieken mogelijk opgevangen kunnen worden op andere plekken.

Door de voorsprong van de huidige leverancier is het waarschijnlijk lastig een level playing field te creëren. Dit wordt door iedereen er- en herkent, maar het is nu eenmaal zo. Open standaarden zijn belangrijk voor een level playing field. Open standaarden betekent in dit geval dat het format van de databestanden (o.a. voicefiles) onafhankelijk is van de applicatie waardoor het databestand in meerdere applicaties gebruikt zou kunnen worden.

VoiceXML is een standaard voor spraak en IVR dialogen, memoreert een marktpartij. Het opzetten van de spraak en IVR dialoog is echter maar een deel van het werk binnen deze oplossing. Een uitdaging zit in de tuning van de spraakherkenner. Deze tuning is slechts in beperkte mate via

VoiceXML mogelijk (bijv. via grxml grammatica's) en voor een groot deel in proprietary configuratie van de spraakherkenner zelf.



4 Vier concrete vragen over prijzen en kosten

Bij leveranciers zijn experts op software en operator niveau aanwezig. Aan hun samen wordt gevraagd om tot een juiste model voor pricing te komen. Het projectteam OT2010 heeft een eerste opzet hiervan op de site geplaatst. Leveranciers zullen moeten nagaan of het gesprek bijvoorbeeld per minuut moet worden afgerekend of dat er een totaal bedrag in rekening wordt gebracht.

4.1 Prijsmodel

De vijfde **vraag** luidt als volgt:

Opdrachtgever wenst een eenvoudig prijsmodel met voorspelbare kosten. Wat zijn de benodigde prijselementen die gehanteerd moeten worden? Voorbeelden zijn: prijs per minuut, per gesprek, per IVR-systeem, doorroutering, etc. Een concept prijsmodel staat op de site.

Het samengevatte **antwoord** van de markt is:

Vanuit de markt is geen eenduidig beeld naar boven gekomen. Het merendeel van de markt heeft voorkeur voor een tarief gebaseerd op prijs per minuut. Het is mogelijk op voorhand staffels in te bouwen om volumekortingen toe te passen.

Gevoerde discussie

Er is niet één optie die klip en klaar de beste is. Afrekenen kan per minuut en per gesprek of een combinatie daarvan. De variabele kosten bestaan uit een gespreksprijs en een serviceprijs. Vanzelfsprekend heeft ook de implementatie een prijs, dit zou een vaste prijs kunnen zijn.

De lengte van het gesprek heeft invloed op de kosten, maar of dat tot uitdrukking moet komen in de prijs, daarover bestaat geen eenduidig beeld. Het merendeel van de markt heeft voorkeur voor een tarief gebaseerd op prijs per minuut boven een prijs per gesprek. De redenen zijn dat er zowel onvoldoende inzicht bestaat over de duur van het gesprek en dat grote telecomaanhouders anders te veel in het voordeel zijn. Bovenop kosten per minuut/gesprek bestaan er kosten per maand en per netnummer. Belverkeer over één netnummer is vanwege inrichtingskosten minder arbeidsintensief dan over meerdere netnummers.

Voor de voorspelbaarheid van de kosten geldt dat zekerheid altijd geld kost in de vorm van een verzekeringpremie.

De markt is gevraagd om de verschillende opties nadien nader toe te lichten en dit via de mail aan het projectteam kenbaar te maken. Hierop zal het projectteam geen reactie verschaffen.

4.2 Kostenreductie

De zesde **vraag** luidt als volgt:

Hoe kunnen de kosten gereduceerd worden?

Het samengevatte **antwoord** van de markt is:

Zelfsturing en reductie van overflow zijn belangrijke bespaarmogelijkheden. Verzekeringspremies kosten geld en zouden daarom vermeden moeten worden.

Gevoerde discussie

Naast bovenstaande bespaarmogelijkheden zou OT2010 (of KING of de gemeentes zelf) moeten kijken naar de mogelijkheden om de in te richten omgeving breder te gebruiken dan alleen 14+ netnummers. Tevens ziet de markt mogelijkheden in het creëren van een dedicated verbinding voor 14+ netnummers.

Het reduceren van overflow kan bereikt worden door de vraagstelling te verbeteren of door uiteindelijk een eenduidige vraag te stellen zoals bijvoorbeeld de postcode.

4.3 Administratieve handelingen beperken

De zevende **vraag** luidt als volgt:

Hoe kunnen de administratieve handelingen voor opdrachtgever en opdrachtnemer beperkt worden?

Het samengevatte **antwoord** van de markt is:

Het factureer- en betaalproces kan worden vereenvoudigd door te werken met voorschotnota's. Het vergaren van data (WAV-files) zou kunnen door burgers online de gemeente te laten inspreken. Gemeenten kunnen zelf zaken uitvoeren via een beheerportaal.

4.4 Administratieve handelingen uitbesteden

De achtste **vraag** luidt als volgt:

Welke administratieve handelingen kunnen door opdrachtgever aan opdrachtnemer uitbesteed worden?

Het samengevatte **antwoord** van de markt is:

De markt is huiverig voor het aangaan van partnership omdat de klant – 481 gemeenten – niet eenduidig is. Ook het overnemen van het projectmanagement is daarom lastig.

5 Bijlage A Deelnemers

Organisatie (op alfabet)
Atos Origin Nederland B.V.
Dutcheer a TNO Company
Getronics Nederland B.V.
Mtel
Nuance Communications
Siemens IT Solutions and Services B.V
SpeakUp B.V.
Tele2 Nederland B.V.
Telecats B.V.
The Sound of Data
UPC Nederland
VoiceIntelligence
Het Expertise Centrum (HEC)
ICT~Office