



ICT~Haalbaarheidsadvies Project Drife





Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Managementsamenvatting | 3 |
| 1 Inleiding | 5 |
| 1.1 Aanleiding | 5 |
| 1.2 Doel van de ICT~Haalbaarheidstoets | 5 |
| 1.3 Aanpak | 5 |
| 1.4 Indeling rapport | 6 |
| 2 Vraagstelling | 7 |
| 2.1 Aanleiding | 7 |
| 2.2 Problematiek | 7 |
| 2.3 Korte beschrijving van het project Drife | 9 |
| 2.4 Doelstelling en vraagstelling ICT~Haalbaarheidstoets | 10 |
| 3 Gewenste functionaliteit | 11 |
| 4 Mobiele ondersteuning | 15 |
| 5 Aanbesteding in relatie tot integrale oplossing | 17 |
| 6 Aanbesteding: welke percelen? Wel of niet openbaar? | 20 |
| Bijlage A Deelnemers | 21 |



Managementsamenvatting

De Dienst Vervoer & Ondersteuning (hierna: DV&O) van het ministerie van Veiligheid en Justitie wil haar klanten kunnen garanderen dat vervoer van justitiabelen tijdig, veilig en humaan plaatsvindt. De DV&O constateert rondom het proces van aanvragen, plannen en terugkoppelen een aantal praktische problemen. Om die reden wil de DV&O onderzoeken op welke manier het mogelijk is om de aanvraag van haar diensten, de planning en de communicatie hierover te verbeteren. Dit gebeurt binnen het project 'Drife'.

De DV&O heeft de afgelopen tijd een beschrijving gemaakt van de huidige en de gewenste situatie (ist en soll). In deze ICT~Haalbaarheidstoets geeft de markt een aantal concrete adviezen aan de DV&O.

Gewenste functionaliteit

De markt heeft in een eerder stadium aangegeven dat de gewenste functionaliteit realiseerbaar is met standaard software. Op basis van de beschreven gewenste situatie zijn de volgende functionele componenten benoemd: een CRM-achtige toepassing, een productconfigurator, een toepassing voor planning en een toepassing voor rittenplanning.

De markt adviseert de DV&O zich in de aanbesteding zo veel mogelijk te richten op het beschrijven van de processen en de gewenste functionaliteit. Op die manier wordt aan de markt de ruimte gelaten met oplossingen te komen. Hierbij is wel van belang dat de DV&O goed beschrijft met welke bestaande systemen de aanbieders rekening dienen te houden. De componenten die nu door de DV&O zijn benoemd, geven al teveel richting aan de oplossing.

Mobiele ondersteuning

Actuele informatie voor de medewerkers is een belangrijk verbeterpunt van Drife. De DV&O heeft hierbij mobiele apparaten voor ogen die kunnen communiceren met de centrale systemen.

Er zijn vele oplossingen op het gebied van mobiliteit beschikbaar. De keuze hangt af van vele aspecten. Security is een belangrijk aandachtspunt. De DV&O moet de eisen aan mobiliteit goed definiëren en de markt met de oplossing laten komen. De meerderheid van de marktpartijen adviseert het onderdeel mobiliteit buiten de aanbesteding van Drife te laten en eventueel apart aan te besteden. Wel dient de DV&O ervoor te zorgen dat de afhankelijkheid tussen de aanbesteding van Drife en de mobiliteit wordt geadresseerd.

Hoe de aanbesteding vorm te geven

Uitgaande van de gedachte dat er wellicht meer dan één applicatie/toepassing ingezet zal worden om de gewenste functionaliteit te realiseren, is het koppelen van de applicaties van het grootste belang.

De markt adviseert de DV&O te kiezen voor één systeemintegrator, die in één keer de totale oplossing aanbiedt, los van het feit of die uit één integraal systeem bestaat of uit meer losse componenten.



De DV&O moet de aanbesteding functioneel beschrijven, zodat de systeemintegrator zelf met de oplossing kan komen. De systeemintegrator wordt ervoor verantwoordelijk dat de totaaloplossing gaat werken.

Gezien de inschatting van de markt dat het aantal potentiële leveranciers beperkt is tot hooguit een dozijn, lijkt een openbare procedure het meest voor de hand liggend.



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De Dienst Vervoer & Ondersteuning (hierna: DV&O) van het ministerie van Veiligheid en Justitie (hierna V&J) wil haar klanten kunnen garanderen dat vervoer van justitiabelen tijdig, veilig en humaan plaatsvindt. Zij realiseert zich dat een flexibele instelling naar haar klanten toe van het grootste belang is ten behoeve van de rechtsgang. De DV&O constateert rondom het proces van aanvragen, plannen en terugkoppelen een aantal praktische problemen. Om die reden wil de DV&O onderzoeken op welke manier het mogelijk is om de aanvraag van haar diensten, de planning en de communicatie hierover te verbeteren. Dit gebeurt binnen het project 'Drife'. In mei van dit jaar heeft ICT~Office voor de DV&O een ICT~Marktspiegel uitgevoerd. Hierin heeft de markt adviezen gegeven over het proces, de oplossing, de organisatie en de toekomstvastheid van een gewenste situatie.

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 project Drife tot een succes kan leiden en hoe de kans op succes vergroot kan worden.

1.3 Aanpak

Conform het concept van de ICT~Haalbaarheidstoets zijn de volgende stappen uitgevoerd:

- De DV&O heeft een kort omschreven vraag over het project Drife aan ICT~Office voorgelegd;
- ICT~Office heeft op 17 augustus 2012 alle marktpartijen (leden en niet-leden) uitgenodigd voor een workshop waarin zij kunnen reflecteren op de haalbaarheid van het idee/concept, parallel aan de uitnodiging door ICT~Office, is de aankondiging geplaatst op Tendernet;
- Een aantal bedrijven heeft zich aangemeld voor de workshop, die is gehouden op 29 augustus 2012. Een lijst met deelnemers is opgenomen in bijlage A;
- In de workshop zijn de deelnemende bedrijven (de markt) en de vragende partij DV&O een dialoog aangegaan over de vraagstelling;
- Onder auspiciën van ICT~Office is het resultaat van de workshop verwerkt in een geanonimiseerde conceptrapportage;
- De conceptrapportage is aan de markt voorgelegd voor commentaar. Daarna is het rapport definitief gemaakt, en namens de markt aangeboden aan de DV&O;
- Het eindrapport is openbaar gemaakt via de website van ICT~Office, Tendernet en is tevens aan de deelnemende bedrijven toegestuurd.



1.4 Indeling rapport

In hoofdstuk 2 wordt de vraagstelling van de DV&O aan de markt over het project 'Drife' uiteengezet. Deze vraagstelling is samengevat in vier hoofdvragen. De vragen worden beantwoord in de hoofdstukken 3, 4, 5 en 6.

In bijlage A staan de deelnemers aan de workshop genoemd.

In dit rapport wordt generiek verwezen naar 'de markt', hoewel niet in alle gevallen alle deelnemers een bepaalde mening hebben onderstreept.

Voor meer informatie of vragen inzake dit rapport kunt u contact opnemen met ICT~Office:
Evert Janssen, tel. 0348 – 49 38 45 of via e-mail: haalbaarheidstoets@ictoffice.nl.



2 Vraagstelling

2.1 Aanleiding

De DV&O is een landelijke dienst van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) en verzorgt het vervoer van o.a. arrestanten en gedetineerden. De dienst vervoert ook goederen, verleent bijstand (bijvoorbeeld bij opsporing en ordehandhaving) en detacheert beveiligingsmedewerkers. De dienst werkt voor verschillende organisaties in de strafrechtketen en levert op deze wijze een belangrijke bijdrage aan de veiligheid van de samenleving.

Omdat de DV&O werkt in opdracht van Justitie, opereert zij in een bijzondere omgeving. Enkele kenmerken hiervan zijn:

- Er ligt altijd een overheidsopdracht ten grondslag aan de werkzaamheden;
- De DV&O is afhankelijk van politieke beslissingen (er is ruime belangstelling vanuit de politiek en de dienst is gevoelig voor negatieve berichtgeving in de pers);
- Er is een zwaar wegende leververplichting omdat het vervoer de rechtsgang niet mag verstoren;
- Het te gebruiken systeem dient dus zeer betrouwbaar te zijn;
- Communicatie met afnemers van diensten is erg belangrijk en krijgt meer en meer de aandacht die zij verdient;
- Vervoer vindt met verschillende beveiligingsniveaus plaats (de planning is al vertrouwelijk);
- Mogelijkheden voor overnachting en stilzetten van voertuigen zijn beperkt;
- De DV&O kent een jaarlijkse financiering voor het vervoer ("boven langs"). Overige diensten worden gefactureerd op basis van verschillende variabelen (zoals aantal kilometers, duur van de rit, vaste prijs voor een opdracht). Men wil de mogelijkheid open houden dat in de toekomst ook het vervoer wordt gefactureerd.

2.2 Problematiek

De DV&O constateert rondom het proces van aanvragen, plannen en terugkoppelen een aantal praktische problemen.

1. Ontvangst van opdrachten

Ritopdrachten komen thans veelal per fax binnen. Dat leidt tot de volgende problemen:

- Opdrachtgevers leveren de opdrachten in allerlei 'formats' aan: soms zijn die onleesbaar, onoverzichtelijk of ontbreekt noodzakelijke informatie;
- Voor het corrigeren van genoemde fouten moet veelvuldig (telefonisch) gecommuniceerd worden met opdrachtgevers;
- De identiteit van de opdrachtgever is slechts met zekerheid vast te stellen na telefonische verificatie – met meer dan 250.000 opdrachten per jaar is hier echter geen beginnen aan;
- Een bevestiging van goede ontvangst kan nu pas na verwerking van de opdracht per fax gegenereerd worden.



2. Verwerking en toeleiding van opdrachten

Problemen zijn:

- Opdrachten komen op papier binnen en worden door een aantal medewerkers handmatig ingevoerd in het OMS, het Order Management System. Dit is zeer tijdrovend en vergt 3,3 fte;
- Het overtypen is, doordat het nu eenmaal mensenwerk is, ook zeer foutgevoelig. Deze fouten leiden verderop in het proces tot tijdverlies, onder meer omdat een en ander vaak alsnog handmatig gecorrigeerd moet worden en er dan ook vaak weer over gecommuniceerd moet worden met de opdrachtgever;
- Er kan geen relatie gelegd worden met afspraken die met de opdrachtgever gemaakt zijn (in een SLA / DVO);
- Opdrachten met een risicoprofiel worden nu handmatig overgedragen aan de afdeling Risicoadvies.

3. Plannen en positiebepaling – communicatie met medewerkers en opdrachtgevers

Problemen zijn:

- Door de tijdrovende wijze van invoeren van opdrachten wordt hiermee 2 dagen voor uitvoering (dag -2/) begonnen. Doordat veel opdrachten op de dag vóór uitvoering (dag -1) en op de dag van uitvoering zelf (dag 0) geannuleerd of gewijzigd worden (respectievelijk 30% en 25%) worden uiteindelijk veel meer opdrachten ontvangen en verwerkt dan uitgevoerd;
- Om de uitvoerende afdelingen en de medewerkers van de DV&O tijdig op de hoogte te brengen van de activiteiten van de volgende dag, worden de ritoverzichten aan het eind van dag -1 gefaxt – gemiddeld zo'n 12 uur voordat de 1e rit begint. Zie punt A: ca. 25% van de ritten wijzigt nog na dat tijdstip. Ook de zendende en ontvangende organisaties worden op dat moment (per fax) geïnformeerd;
- De planningsmodule (ORS) is niet op de hoogte van de positie van voertuigen en kan daarmee dus geen rekening houden (wat bezwaarlijk is bij last-minute opdrachten);
- Het Order Management Systeem kan niet communiceren met de voertuigen. Wijzigingen in de ritoverzichten worden dus door de planners – tijdrovend en traag – telefonisch aan de transportgeleiders én aan de opdrachtgevers en/of ontvangende/zendende organisatie doorgegeven;
- De klanten van de DV&O moeten door dit alles een lange doorlooptijd incalculeren en geregeld communiceren met de DV&O over de voortgang van de opdracht;
- Aanhouden van te grote reserve. Het niet efficiënt kunnen plannen leidt tot onnodige reserves of juist tot te weinig beschikbare capaciteit.

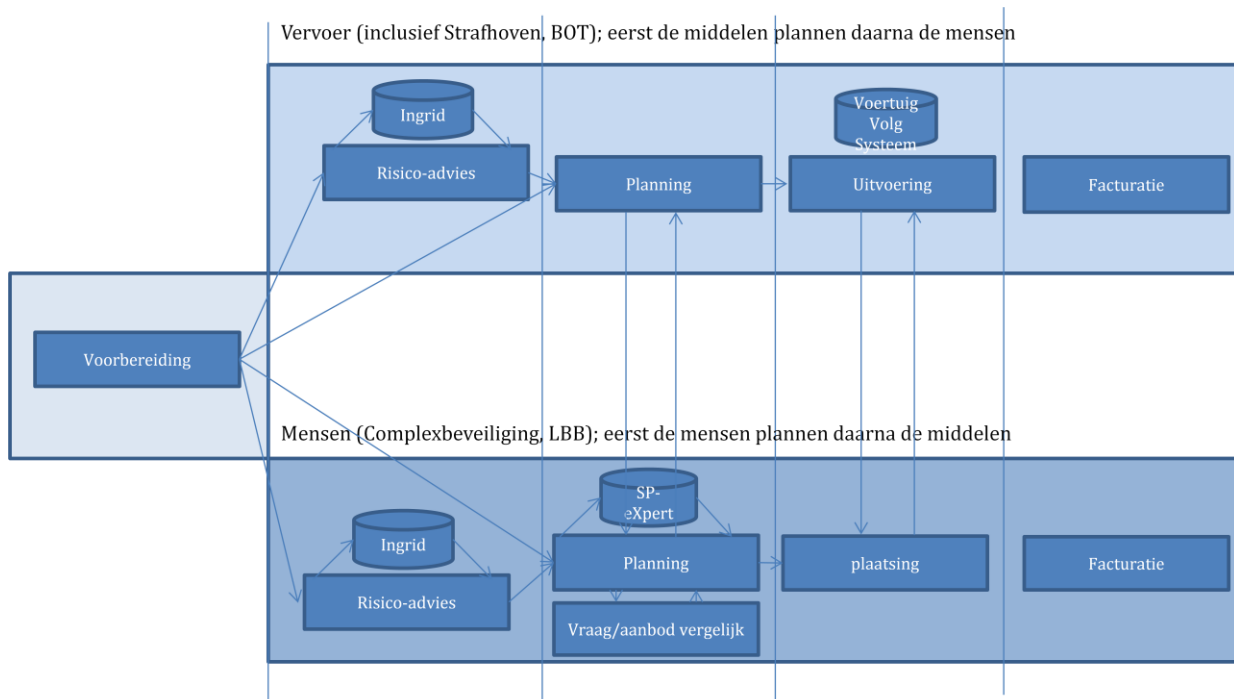
2.3 Korte beschrijving van het project Drife

Principes en uitgangspunten

Om bovenstaande problemen op te lossen wil de DV&O onderzoeken op welke manier het mogelijk is om de aanvraag van haar diensten, de planning en de communicatie hierover te verbeteren. Dit gebeurt binnen het project 'Drife'. De DV&O heeft zelf al de volgende ideeën geformuleerd:

- alle aanvragen via één loket (webportal)
- verbeteren van primaire en ondersteunende processen
- real-time plannen van vervoer
- tracking & tracing van voertuigen
- communicatiemogelijkheden met gebruikers, medewerkers en voertuigen
- informatievoorziening aan klanten, opdrachtgevers en andere direct betrokkenen
- transparantie voor de aanvrager over de afhandeling van zijn aanvraag
- ondersteuning bij inschatting van op termijn benodigde capaciteit
- dossiervorming per opdrachtgever
- managementinformatie
- systemen moeten passen in de architectuur

Het toekomstige processchema ziet er (op hoofdlijnen) als volgt uit.



De verwachte planning is dat in november 2012 overgegaan kan worden tot een aanbesteding.



2.4 Doelstelling en vraagstelling ICT~Haalbaarheidstoets

De DV&O heeft de afgelopen tijd een beschrijving gemaakt van de huidige en de gewenste situatie (ist en soll). Om de beschrijving van de gewenste situatie te kunnen vertalen naar een passende aanbesteding heeft de DV&O de volgende vragen aan de markt voorgelegd:

Vraag 1 Gewenste functionaliteit

De markt heeft in een eerder stadium aangegeven dat de gewenste functionaliteit realiseerbaar is met standaard software.

Op basis van de beschreven gewenste situatie zijn de volgende functionele componenten benoemd: een CRM-achtige toepassing, een productconfigurator, een toepassing voor planning en een toepassing voor rittenplanning.

Op welke manier moet de DV&O deze componenten in de vraagstelling definiëren en met welke (technisch of functioneel) specifieke diepgang, zodanig dat de markt het beste aanbod kan doen?

Vraag 2 Mobiliteit

Zoals blijkt uit de geschetste situatie is actuele informatie voor de medewerkers een belangrijk verbeterpunt van Drife. De DV&O heeft hierbij mobiele apparaten voor ogen die kunnen communiceren met de centrale systemen.

Hoe kunnen we medewerkers in en buiten het voertuig – op een beveiligde manier – van de benodigde informatie voorzien? Welke problemen zijn daarbij te verwachten en hoe zijn deze in de praktijk opgelost?

Vraag 3 Aanbesteding in relatie tot integrale oplossing

Uitgaande van de gedachte dat er wellicht meer dan één applicatie/toepassing ingezet zal worden om de gewenste functionaliteit te realiseren, is het koppelen van de applicaties van het grootste belang.

Hoe moet de DV&O de aanbesteding formuleren, zodanig dat één partij kan verzekeren dat de verschillende functionele componenten op een goede manier aan elkaar worden gekoppeld?

Vraag 4 Aanbesteding: welke percelen en wel of niet openbaar

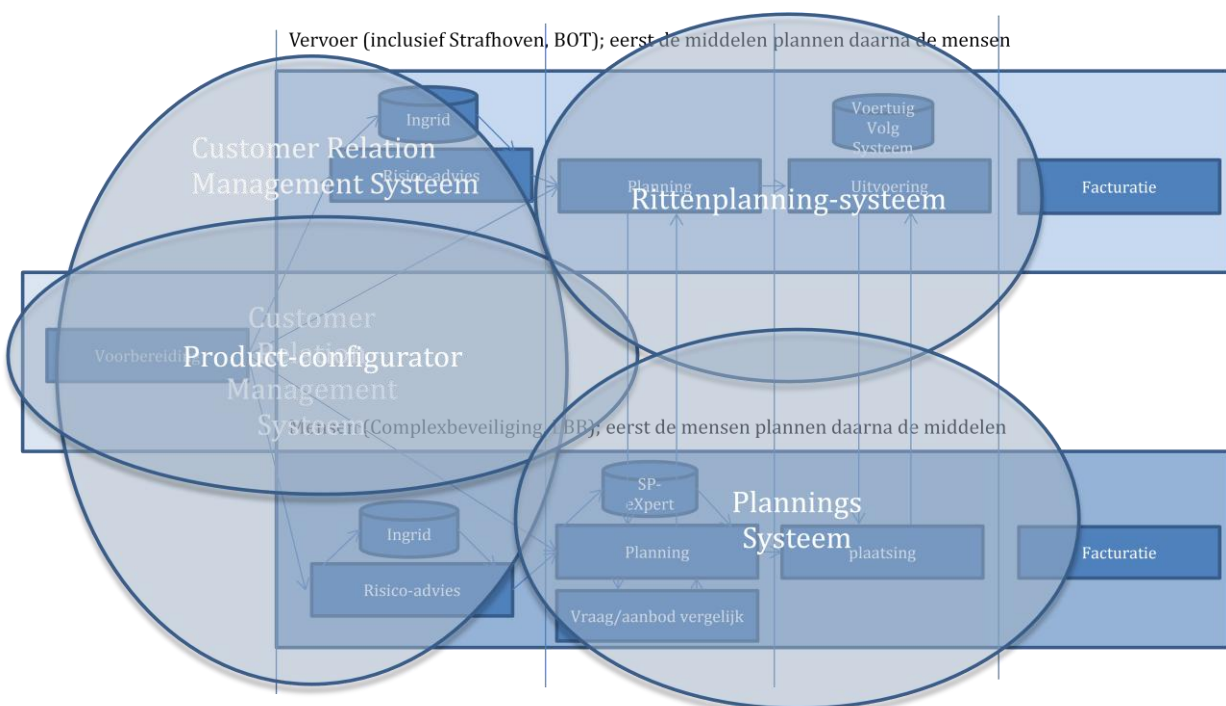
De functionaliteit die aanbesteed wordt bestaat uit een aantal componenten voor het centrale systeem en oplossingen voor mobiliteit (systemen in de voertuigen). Daarnaast zijn diensten nodig voor het invoeringstraject en voor het beheer.

Welke methoden van aanbesteden past het beste bij de door de DV&O gewenste situatie en waarom? Openbaar of niet openbaar? Verschillende percelen of één perceel? Welke resultaatverplichtingen kunnen worden gevraagd?

3 Gewenste functionaliteit

De markt heeft in een eerder stadium aangegeven dat de gewenste functionaliteit realiseerbaar is met standaard software. Op basis van de beschreven gewenste situatie zijn de volgende functionele componenten benoemd: een CRM-achtige toepassing, een productconfigurator, een toepassing voor planning en een toepassing voor rittenplanning.

Op welke manier moet de DV&O deze componenten in de vraagstelling definiëren en met welke (technisch of functioneel) specifieke diepgang, zodanig dat de markt het beste aanbod kan doen?



Het antwoord van de markt samengevat

De markt geeft aan dat de DV&O zich in de aanbesteding zoveel mogelijk moet richten op het beschrijven van de processen en de gewenste functionaliteit, waar mogelijk gedetailleerder dan op dit moment wordt gepresenteerd. Op die manier wordt aan de markt de ruimte gelaten met oplossingen te komen (hierbij is wel van belang dat de DV&O goed beschrijft met welke bestaande systemen de aanbieders rekening dienen te houden). De componenten die nu door de DV&O in de vraagstelling zijn benoemd, geven al te veel richting aan de oplossing.

“Door componenten te vragen, krijg je wat je vraagt, maar mogelijk niet wat je nodig hebt.”

Verloop van de discussie

De discussie is langs vier onderwerpen verlopen. Daarbij werd teruggerepen op de presentatie door de DV&O (in het bijzonder de dia's 'Toekomstig proces op hoofdlijnen' en 'Systeemlandschap').



1. Componenten

- In de presentatie van de DV&O wordt nu al in termen van oplossingen gesproken. Voor de aanbesteding is het van belang dat de DV&O heel duidelijk haar processen en informatiebehoeften beschrijft, maar dat voor de aanbieders ruimte wordt gelaten om met oplossingen te komen. De aanbesteding moet dus functioneel beschreven worden en niet technisch. Het opdelen in functiegebieden is hierbij van belang.
- Daarnaast is het van belang om goed te beschrijven welke systemen bij de DV&O blijven bestaan (bronsystemen), en waar een interface mee gemaakt moet worden. In elk geval geldt dit voor SP Expert¹. Voor onder andere Ingrid² en het Opleidingen Informatie Systeem (OIS) moet deze keuze nog worden gemaakt. Ingrid blijft waarschijnlijk bestaan.
- De DV&O verwacht geen problemen in de samenwerking met de leverancier van SP Expert.
- De DV&O heeft de indeling in componenten onder andere gekozen met het oog op aanbesteden in percelen. De markt reageert hierop dat zij het niet verstandig vindt om in percelen aan te besteden, want dan krijgt de DV&O waarschijnlijk niet het integrale product dat zij wenst. Het aanbesteden in percelen vergt bovendien een zeer goede regieorganisatie: is de DV&O hiertoe in staat? Bovendien zouden de percelen wel eens langs andere scheidslijnen kunnen lopen dan de componenten.
- De markt adviseert om de aanbieders een grove schets te laten maken van de technische afhankelijkheden die binnen het project Drife spelen.

2. Informatiematrix

- De markt geeft aan dat de DV&O in kaart moet brengen met welke afnemers (*stakeholders*), in welke rollen, welke informatie en welke communicatieboodschappen worden uitgewisseld (de informatiematrix). Deze informatiematrix stelt dan eisen aan het systeem: er wordt van buiten naar binnen geredeneerd. De indruk bestaat dat in de presentatie van de DV&O nog veel vanuit de eigen organisatie is geredeneerd.
- Ook het beveiligingsniveau van de uit te wisselen informatie moet worden beschreven, en ook of zij al of niet over het Justitienet wordt getransporteerd. Daarbij rekening houdend met de wettelijke eisen.
- De DV&O geeft aan dat zij met verschillende categorieën stakeholders te maken heeft, die elk op een eigen manier informatie wensen.

3. Plannen, uitvoeren en terugkoppelen

- De presentatie van de DV&O is nu vooral gericht op het plannen van de dienstverlening, maar het gaat om meer dan alleen het plannen. Het primair proces is breder, het gaat ook over het verwerken van incidenten en communicatie voor, tijdens en na de dienstverlening. Het brede primaire proces van de DV&O moet goed beschreven worden in de aanbesteding.
- De markt vraagt zich af of de DV&O dynamisch wil gaan plannen.

¹ SP Expert is het roostersysteem en is daarmee de bron voor de beschikbaarheid van medewerkers; het is daarnaast input voor het salarissysteem.

² Ingrid is het systeem dat gebruikt wordt om risicoclassificaties in vast te leggen. Op basis van Ingrid wordt bepaald of buitengewone veiligheidsmaatregelen noodzakelijk zijn.



Het antwoord van de DV&O is bevestigend. Op dit moment is het plannen een arbeidsintensief proces. De DV&O wil er naar toe dat de planner ondersteund wordt door het systeem, met de nodige flexibiliteit, vooral bij *last minute* wijzigingen.

- Op dit moment is één van de problemen de planning versus de realisatie, die in de huidige situatie niet vergeleken kunnen worden. De registratie van de dienstverlening vindt op een uitvoerige manier plaats, maar kan niet tegen de originele planning aangelegd worden. In het project Drife moet dit probleem opgelost worden. Het systeem moet dus de uitvoering zodanig goed registreren dat terugkoppeling met de planning mogelijk is. De markt adviseert dit probleem helder te beschrijven in de aanbesteding.
 - De DV&O moet lering kunnen trekken uit verleende diensten, dat is een functionele eis. Naast het goed registreren van de planning en de uitvoering is ook van belang dat in het systeem de norm hiervoor wordt aangegeven. De norm bestaat uit kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Deze KPI's kunnen in de toekomst weer veranderen, dus het systeem moet op dit punt flexibel zijn.
 - Enkele belangrijke vragen die DV&O nog zou moeten beantwoorden:
 - Wat is de gewenste timing in het planningsproces?
 - Welke planningshorizon is gewenst, 1 dag vooruit, 1 uur vooruit?
 - Welke dynamiek kent het planningsproces, deze kan variëren van redelijk statisch (bijv. vandaag voor morgen) tot extreem dynamisch (real time met elke x minuten herplannen en bijplannen o.b.v. actuele informatie)
 - Welke planningsbeslissingen moet het systeem ondersteunen?
 - In welke mate moet een systeem automatisch beslissingen nemen (black box) of moet het systeem met name de handmatige beslissingen van planners ondersteunen?
 - Op welke criteria moet het systeem optimaliseren; minimaliseren van kosten, maximaliseren van inzet van personeel, maximaliseren van de tijdigheid van de afspraken, etc.
 - Welke vrijheden en beperkingen zijn er in de planning?
4. Overige eisen. De volgende onderwerpen zijn besproken:
- Voor de klant is er één loket voor het aanvragen van diensten.
 - Er zijn verschillende werkwijzen voor het plannen van vervoer (eerst de middelen, daarna de mensen) en het plannen van mensen (eerst de mensen, daarna de middelen). Er is een relatie tussen beide planningen.
 - Bij het omzetten van vervoersaanvragen in vervoerspakketten wordt de informatie die nodig is voor het plannen vergaard: type voertuig, tijdstip, wachttijd, bijzonderheden van de te vervoeren gedetineerden (individueel maar ook de combinatie).
 - Er zijn minimumeisen waaraan een rit moet voldoen. Een gedetineerde mag ook mee met een rit van 'hoger niveau' (mits de combinatie toelaatbaar is).
 - Beoogde *break throughs* zijn: vervoerspakketten in één keer goed en flexibiliteit op dag 0 (bijvoorbeeld het omdraaien van twee vervoersopdrachten voor dezelfde dag en dezelfde locatie).
 - Er worden bij een vervoersaanvraag geen alternatieve ritten aangeboden.



- Het plannen van medewerkers gebeurt in stappen. De beschikbaarheid op een bepaalde dag, de inzet en eventueel overwerk worden vastgelegd in SP Expert. Deze applicatie blijft bestaan. Binnen deze beschikbaarheid worden de diensten gepland in Drife.
- Er zullen circa 20 planners zijn, die worden ingezet voor alle soorten plannings. Zij moeten dus van vele markten thuis zijn.
- Voor facturering worden prijsafspraken vastgelegd in convenanten.
- Facturering gebeurt door middel van het genereren van factuurregels voor het financiële systeem Leonardo.
- Er moeten ook niet-functionele eisen worden geformuleerd: welke infrastructuur (dezelfde voor alle componenten?), de performance voor een bepaald aantal gebruikers, enz).
- De DV&O moet ook beschrijven wat er wordt verwacht van het beheer, onder andere of dit binnen of buiten V&J zal worden uitgevoerd.



4 Mobiele ondersteuning

Zoals blijkt uit de geschetste situatie is actuele informatie voor de medewerkers een belangrijk verbeterpunt van Drife. De DV&O heeft hierbij mobiele apparaten voor ogen die kunnen communiceren met de centrale systemen.

Hoe kunnen we medewerkers in en buiten het voertuig – op een beveiligde manier – van de benodigde informatie voorzien? Welke problemen zijn daarbij te verwachten en hoe zijn deze in de praktijk opgelost?

Het antwoord van de markt samengevat

Er zijn vele oplossingen op het gebied van mobiliteit beschikbaar. De keuze hangt af van vele aspecten. Security is een belangrijk aandachtspunt. De DV&O moet de eisen aan mobiliteit goed definiëren – ook hier in processen en gewenste informatieproducten – en de markt met de oplossing laten komen. De meerderheid van de marktpartijen vindt dat het onderdeel mobiliteit buiten de aanbesteding van Drife moet blijven, en eventueel apart moet worden aanbesteed. Wel dient de DV&O ervoor te zorgen dat de afhankelijkheid tussen de aanbesteding van Drife en de mobiliteit wordt geadresseerd.

Verloop van de discussie

De markt geeft aan dat bij het onderwerp mobiliteit met de volgende aspecten rekening gehouden dient te worden:

Devices

- Security / veiligheid van het apparaat zelf
- Consumentenelektronica / zijn de tablets “val-proof”
- Splitsing maken in apparatuur rondom het voertuig en apparatuur rondom de medewerker. Ingebouwde of draagbare apparatuur?
- Temperatuur
- Ergonomie
- Zorg voor Duo-SIM, twee netwerken en 2 apparaten

Communicatie

- Encryptie (welke informatie en welke beveiliging hoort daarbij?)
- Rekening houden met informatie vanuit het voertuig: tweerichtingsverkeer tussen voertuig en centrale
- Locatievoorziening (GPS)
- Netwerkkdekking / gewenste betrouwbaarheid / eventueel tijdelijk offline werken
- Kijken naar C2000 en 3G / VPN – leerpunten en eisen voor mobiele apparatuur
- Bedrijfszekerheid – in geval bij noodsituaties



Divers

- Besturing van server / logging
- Total Cost of Ownership
- Data – spraak- video
- Gebruik maken van bestaande oplossing of maatwerk?
- Kijken naar voorbeelden bij Defensie.

De markt geeft aan dat op het gebied van mobiliteit veel mogelijk is, maar dat daar ook een prijskaartje aan hangt. De DV&O moet duidelijk aangeven welke eisen (o.a. betrouwbaarheid) aan de apparatuur worden gesteld en welke risico's geaccepteerd worden.

De keuze voor een tablet (iets "Ipad-achtig") is al een verregaande keuze. De markt adviseert om de eisen voor de mobiliteit goed te definiëren en de markt met oplossingen te laten komen.

De markt is verdeeld of het gedeelte over de mobiliteit ook in de aanbesteding opgenomen moet worden. Enkele geven aan dat de mobiliteit in een apart perceel in de aanbesteding meegenomen kan worden. De meerderheid adviseert de mobiliteit buiten de aanbesteding te laten, omdat het project anders te groot wordt met meer risico's.

De markt adviseert de DV&O te zorgen dat de afhankelijkheid tussen de aanbesteding van Drife en de mobiliteit de nodige aandacht krijgt. De DV&O moet definiëren welke gegevens uit de informatievoorziening naar het voertuig gaat en welke informatie terugkomt vanuit het voertuig. Omgekeerd dienen de 'aanbieders van Drife' aan te geven welke eisen hun oplossing aan mobiliteit stelt. De eisen betreffen inhoud, protocol en techniek van de communicatie.



5 Aanbesteding in relatie tot integrale oplossing

Uitgaande van de gedachte dat er wellicht meer dan één applicatie/toepassing ingezet zal worden om de gewenste functionaliteit te realiseren, is het koppelen van de applicaties van het grootste belang.

Hoe moet de DV&O de aanbesteding formuleren, zodanig dat één partij kan verzekeren dat de verschillende functionele componenten op een goede manier aan elkaar worden gekoppeld?

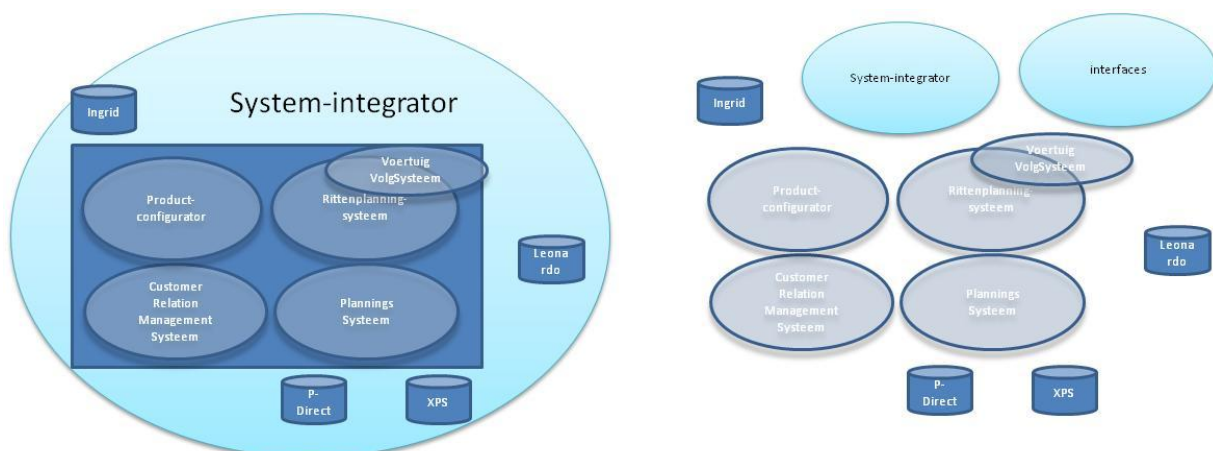
Het antwoord van de markt samengevat

De markt adviseert de DV&O te kiezen voor één systeemintegrator, die in één keer de totale oplossing aanbiedt. Dit staat los van de vraag of die uit één integraal systeem bestaat of uit meer losse componenten. Ook het al dan niet gefaseerd implementeren staat los van de keuze voor één of meer partijen. De DV&O moet de aanbesteding functioneel beschrijven, zodat de systeemintegrator zelf met de oplossing kan komen. De systeemintegrator wordt verantwoordelijk dat deze totaaloplossing gaat werken. De vraag wie verantwoordelijk moet zijn voor onderdelen anders dan de technische implementatie (denk aan verandermanagement, opleiding van medewerkers en – inregelen van – beheer) is niet beantwoord.

De grootste winst zit in het verbinden van de schakels van de keten. Technisch lukt dat wel, de uitdaging zit in de organisatorische integratie.

Verloop van de discussie

In de discussie werd teruggerepen op de presentatie door de DV&O (in het bijzonder de dia 'Dilemma bij de aanbesteding'). Hierin wordt de keuze verbeeld tussen twee varianten: (1) één aanbesteding door één verantwoordelijke partij, en (2) meer (parallele) aanbestedingen door verschillende partijen. Zie onderstaande figuur.





Kenmerken van de varianten:

- De markt denkt dat een oplossing die bestaat uit meerdere componenten zeker mogelijk is.
- In de variant (1) - één partij - loopt de DV&O minder risico, zowel bij de invoering als in de beheerfase. De innovatie zit hier in de organisatorische samenwerking van verschillende partijen en de functionele samenwerking van de verschillende componenten. Een mogelijk nadeel is dat je niet op ieder functioneel gebied de beste oplossing hebt.
- De markt geeft aan dat bij aanbestedingen bij de overheid veelal wordt gewerkt met één systeemintegrator.
- Variant (2) - verschillende (innovatieve) partijen - stelt hoge eisen aan de regie. Deze variant leidt misschien tot een meer innovatieve oplossing voor deelgebieden (bijvoorbeeld de beste planningsmodule).
- Bij een gefaseerde invoering kunnen de baten eerder worden geïncasseerd. In een eerste fase kan de DV&O werken aan het stroomlijnen van de eigen organisatie³.
- De markt geeft aan dat er voldoende (maar niet meer dan ca. 10) partijen zijn die het project Drife in één keer aan zouden kunnen, al dan niet in een conglomeraat.

Eisen aan regie door de DV&O

- De markt geeft aan dat de DV&O eerst voor zichzelf moet bepalen wat zij zelf aankan en wat zij wil. Wil de DV&O één aanspreekpunt (1) of gaat zij in zee met verschillende partijen (2)?
- Als de DV&O zichzelf niet in staat acht een goede regieorganisatie op te zetten, maar wel een voorkeur heeft voor variant (2), dan kan zij er voor kiezen om een onafhankelijke derde partij in te huren die het projectmanagement voert en zo optreedt als de systeemintegrator.
- In verband met de budgettering van Drife dient de DV&O uit te gaan van één projectvoorstel. Daarbij moet goed worden gekeken hoe een gefaseerde invoering hierin een plaats kan krijgen.

Overige eisen

- De markt vraagt om duidelijkheid in de aanbesteding over het implementatietraject (inrichting van de software, training en invoering in de organisatie) en het beheer. Worden deze wel / of niet meegenomen in de aanbesteding? Wat zijn de randvoorwaarden? Et cetera.
- De markt wil dat in de aanbesteding ook de "load" van het systeem in kaart wordt gebracht. Onder andere door het aantal gebruikers, de eisen aan snelheid en dergelijke te beschrijven.
- Geef randvoorwaarden mee voor doorlooptijd en budget, ook van een gefaseerde invoering.

³ Zie ook de ICT~Marktspiegel Drife.



Conclusies en aanbevelingen voor de aanbesteding

- Tijdens een stemming is de meerderheid van de aanwezige marktpartijen voor de optie waarbij er een enkelvoudig aanspreekpunt is, met één totaaloplossing.
- De markt adviseert de DV&O dus om te kiezen voor één systeemintegrator en om de aanbesteding functioneel te beschrijven, zodat de systeemintegrator zelf de componenten kan kiezen. De systeemintegrator wordt er verantwoordelijk voor dat het geheel van de verschillende componenten gaat werken, zowel functioneel als technisch.
- Invoering moet ook in variant (1) gefaseerd kunnen gebeuren, bijv. middels een releasematige aanpak. Vraag in de aanbesteding aan marktpartijen een voorstel te doen voor releasematige invoering (eerst breed en ondiep, of eerst smal en diep).
- De DV&O moet goed beschrijven waar het product aan moet voldoen (de toetsingscriteria).
- De markt adviseert de DV&O bij het beschrijven van de gewenste situatie, én bij het beoordelen van aanbiedingen, niet alleen aandacht te geven aan de werking van het geheel, maar ook aan de vereiste functionaliteit van de onderdelen.
- Daarnaast zijn de organisatieverandering en het *change management* erg belangrijk. De DV&O is zich er goed van doordrongen dat het project Drife niet alleen om de techniek gaat, maar ook om de interne verandering en de relatie met de klanten. De markt vraagt de DV&O aan te geven wat haar plannen op dit gebied zijn.
- Het element opleidingen kan deel uitmaken van de aanbesteding, maar dat hoeft niet.
- De markt geeft als tip om niet te hoge kwalificatie-eisen in de aanbesteding op te nemen, zodat bij voorbaat niet al partijen worden uitgesloten.
- Daarnaast krijgt de DV&O de tip om eens bij andere organisaties te kijken die vergelijkbare diensten leveren. Waarschijnlijk is er al een oplossing in de markt die de vraag van de DV&O voor 70 à 80% oplost. Denk bijvoorbeeld aan het personenvervoer van gehandicapten of (zittende) zieken.
- De markt vraagt zich af welke mogelijkheden er zijn voor een Proof of Concept (POC). De markt heeft hier verschillende ideeën over. De DV&O geeft aan dat in de aanbestedingsprocedure er alleen ruimte is voor een POC als er een voorlopige gunning is afgegeven. Men wil daarom eerst een papieren traject in gaan. Enkele tips: zorg dat het niet te duur wordt; let op de *devil in the details*; focus je op de kritische functionaliteit; vertrouw voor minder kritische functionaliteit op referenties.
- In de aanbesteding kan de DV&O partijen stimuleren om te gaan samenwerken als één totale oplossing niet binnen de eigen organisatie te vinden is.
- De markt adviseert de DV&O het proces van de aanbesteding nu verder in gang te zetten en niet eerst nog een marktconsultatie of iets dergelijks te houden.

De DV&O wil een zo goed mogelijke vraag in de markt uitzetten. Van de aanbieders wordt verwacht dat ze elkaar opzoeken om te komen tot een goede oplossing (best of breed) voor de vraag. De DV&O verwacht ook van de marktpartijen dat zij aangeven hoe ze tegen de implementatie en het beheer aan kijken.



6 Aanbesteding: welke percelen? Wel of niet openbaar?

De functionaliteit die aanbesteed wordt, bestaat uit een aantal componenten voor het centrale systeem en oplossingen voor mobiliteit (systemen in de voertuigen). Daarnaast zijn diensten nodig voor het invoeringstraject en voor het beheer.

Welke methoden van aanbesteden past het beste bij de door de DV&O gewenste situatie en waarom? Openbaar of niet openbaar? Verschillende percelen of één perceel? Welke resultaatverplichtingen kunnen worden gevraagd?

Deze vraag is tijdens de haalbaarheidstoets niet apart besproken. Het onderwerp is meegenomen bij vraag 3. Gezien de inschatting van de markt dat het aantal potentiële leveranciers beperkt is tot hooguit een dozijn, lijkt een openbare procedure het meest voor de hand liggend.



Bijlage A Deelnemers

| Organisatie (op alfabet) | Deelnemer |
|---------------------------------------|---|
| Ab Ovo Nederland B.V. | Michiel de Neef |
| Accenture | Joost van der Burg |
| Atos Nederland B.V. | Fred Ahsman |
| Avanade Netherlands B.V. | Rob Olde Heuvelt |
| Capgemini Nederland | Alex Beeksma |
| Chronotech B.V. | Richard Verbrugge |
| Descartes Systems Group | Daan van Amesfoort |
| Korton Group | Peter Altevogt |
| LIS Logistics Information Systems | Mark van Meijel |
| Logica Nederland B.V. | Jaap Hoevenberg |
| Marviq | Marc Geelen |
| Oracle Nederland B.V. | René Donker |
| Ordina Consulting B.V. | Bas van der Peet |
| ORTEC | Arnoud Kuiper |
| Quipment Group B.V. | Olof Dieckhaus |
| Respond B.V. | Pieter Vermeer |
| Rotterdam Community Solutions | Joost van Dijk |
| SAS Institute B.V. | Feiko van Andel |
| Sofon B.V. | Bert de Vries |
| Symagic | Simon de Jonge |
| VHP Adviseurs | Jan Legters |
| VisTracks | Eelco Kaper |
| Ministerie van Veiligheid en Justitie | Paul van Urk Dam, Wietse van Duinen, Anton Boonstra, Leo Beijleveld, Jeroen Nahon |
| Het Expertise Centrum (HEC) | Auke Bloembergen (voorzitter) Wendie Sonneveld (verslag) |
| ICT~Office | Evert Janssen |