



Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



## OT2010



## ICT~Haalbaarheidsadvies

versie 1.0  
datum 18 februari 2010



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doel van de ICT~Haalbaarheidstoets	5
1.3 Aanpak	6
1.4 Indeling rapport	6
<b>2 Vraagstelling</b>	<b>7</b>
2.1 Aanleiding	7
2.2 Scope Haalbaarheidstoets	8
2.3 Vraagstelling ICT~Haalbaarheidstoets	8
2.4 Doelstelling ICT~Haalbaarheidstoets	9
<b>3 Workshop 1</b>	<b>10</b>
3.1 Marktconformiteit	10
3.2 Innovatie	12
3.3 Any place, any time en any device	13
3.4 Verschillende producten en diensten	14
3.5 Risico's (en kansen)	16
<b>4 Workshop 2</b>	<b>17</b>
4.1 Marktconformiteit	17
4.2 Dienstenpakket	18
4.3 Risico's en overige punten	19
<b>5 Bijlage A Deelnemers per workshop</b>	<b>21</b>



## Samenvatting

Het doel van de ICT~Haalbaarheidstoets OT2010 is toetsen of een aantal keuzes die gemaakt zijn in het Strategiedocument realistisch en haalbaar zijn. De scope van deze toets betreft de aanbesteding van vier clusters, waarbij de clusters zijn behandeld in twee workshops:

### Workshop 1

1. Vast
2. Inbound
3. Mobiel

### Workshop 2

4. End user devices

In deze twee workshops zijn de onderwerpen marktconformiteit, innovatie, continuïteit, additionele diensten, lastenverlichting en risico's besproken.

### Workshop 1

Op het gebied van **marktconformiteit** is de stelling van de markt dat Benchmarking en het volgen van een (CBS) index twee mechanismen zijn in het streven naar een marktconforme prijs; de markt is verdeeld over de vraag welk instrument het best toepasbaar is. Randvoorwaarde voor de index is dat die niet veel breder mag zijn dan de betreffende dienstverlening. De uitkomst van het prijsonderzoek mag daarbij niet vrijblijvend zijn; er moeten contractuele afspraken gemaakt worden over het hanteren daarvan.

Het aanpassen van de prijs zou de eerste (drie) jaren door de scherpe initiële prijsstelling niet aan de orde moeten zijn.

**Innovatie** vergt investeringen en moet daarom niet te ver naar achter worden geschoven in de tijd, want dan wordt de afschrijvingstermijn erg kort. Afspraken over innovatie zijn qua inhoud moeilijk vooraf te maken, vandaar dat er in elk geval heldere procesmatige afspraken moeten worden gemaakt.

Voor **continuïteit en bereikbaarheid** zijn verschillende technische en organisatorische oplossingen mogelijk. Nationale roaming en dual SIM zijn daarvan twee voorbeelden. De markt stelt geen belang te hebben bij nationale roaming en zou liever enige vrijheid krijgen van de overheid om in de offerte met creatieve oplossingen te komen. Voor in house dekking geldt ook dat technische belemmeringen niet de oorzaak zijn van mogelijke problemen en ook op dit onderwerp adviseert de markt de overheid om de ruimte te laten voor creatieve oplossingen.

Voor **video- en audioconferencing** adviseert de markt een aantal verschillende scenario's functioneel te beschrijven, dus nadrukkelijk niet technisch.

De markt adviseert om zowel traditionele **facturering** als een geconsolideerde variant (op basis van een voorschotnota) mogelijk te maken. Consolidatie is op dit moment echter noch bij de overheid, noch bij de aanbieders eenvoudig te realiseren. De markt is verdeeld over de vorm waarin consolidatie zou kunnen plaatsvinden, maar gaat hierover graag de dialoog aan.



Over de tarieven rondom **inbound** bellen zijn geen uitspraken gedaan.

De markt heeft vragen bij de wenselijkheid van een **scheiding tussen de clusters** vast en mobiel, gecombineerd met de keuze om **één leverancier** per cluster te ambiëren. De overheid erkent de mogelijke nadelen, maar schetst dat zij de voordelen van duidelijkheid voor klant en leverancier hoger acht.

### **Workshop 2**

De markt schetst de moeilijkheden met het vooraf afspraken maken over **marktconformiteit**. De prijzen van hardware fluctueren zeer sterk als gevolg van een veelheid van factoren die voor een groot deel buiten de invloedssfeer van de uiteindelijke leverancier liggen. Een onafhankelijk uitgevoerde benchmark op prijs en kwaliteit zou een goede methode kunnen zijn. De markt adviseert om een open calculatie toe te passen. Het portfolio dient periodiek herzien en aangepast te worden.

Het **dienstenpakket** dat de overheid aan de markt kan uitbesteden is in potentie groot. De wenselijkheid daarvan hangt af van de wensen en eisen die de overheid heeft. De markt vraagt vrijheid bij het organiseren van de diensten, waarbij gespecialiseerde onderdelen zoals beveiliging extra aandacht behoeven.



## 1 Inleiding

Dit eindrapport is opgesteld naar aanleiding van de ICT~Haalbaarheidstoets die is uitgevoerd door ICT~Office in opdracht van het programma OT2010. Uit de bedrijven die gereageerd hebben op de openbare bekendmaking heeft het ministerie van BZK<sup>1</sup> 13 leveranciers geselecteerd met de procedure uit de openbare aankondiging. Op 20 januari 2010 is daarvoor een bijeenkomst georganiseerd waarin de leveranciers hebben gereageerd op de plannen en ideeën van het programma. Uiteindelijk hebben deze 13 leveranciers deelgenomen. Van de reacties is een tussenrapport gemaakt dat aan de leveranciers is gestuurd met het verzoek om hierop te reageren. Wij hebben de reacties van de deelnemers verwerkt in dit eindrapport. Het eindrapport is opgeleverd aan het programma en de deelnemers aan de bijeenkomst van 20 januari 2010.

### 1.1 Aanleiding

Het ministerie van Economische Zaken, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 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 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 DG OBR / de Strategische Beheerorganisatie – Interdepartementaal Contractmanagement, onderdeel van de Werkmaatschappij 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 (de markt) en de vragende partij het programma OT2010 (BZK) 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 (BZK).

### **1.4 Indeling rapport**

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

In hoofdstuk 3 & 4 worden de vragen en de reacties daarop uit de markt behandeld van respectievelijk workshop 1 en 2.

In de bijlage staan de deelnemers van de workshop genoemd.

*Voor meer informatie of vragen inzake dit rapport kunt u contact opnemen met ICT~Office:  
Mark Hartman, tel 0348 - 49 36 36 of via e-mail: [mark.hartman@ictoffice.nl](mailto:mark.hartman@ictoffice.nl)*



## 2 Vraagstelling

Sinds het jaar 2000 maakt een groot aantal overheidsorganisaties gebruik van gezamenlijk aanbestede raamovereenkomsten op het gebied van telecommunicatiediensten. De eerste reeks van raamovereenkomsten (OT2000) had alleen betrekking op 'telefoontikken' en liep af in 2006. OT2006 heeft gezorgd voor opvolging van deze overeenkomsten en heeft het aanbestede portfolio uitgebreid met datacommunicatiediensten (WAN), telefooncentrales (traditionele PBX en VoIP), consumenten internet access en mobiele datadiensten. De laatste aanbesteding onder de noemer OT2006 is in november 2008 afgerond.

### 2.1 Aanleiding

In oktober 2010 eindigen de eerste van de door OT2006 aanbestede raamovereenkomsten, welke betrekking hebben op vaste en mobiele telefonie. Om die reden is het programma OT2010 gestart. Dit programma heeft tot doel om zorg te dragen voor opvolging van de aflopende raamovereenkomsten en heeft als ambitie de samenwerking binnen de overheid verder uit te breiden en de functionaliteit en beheerbaarheid van de telecommunicatiefaciliteiten verder te verbeteren. De intentie is het sluiten van een contract van zes jaar (drie plus drie maal één), plus twee maal een half jaar voor de migratie. OT2010 streeft naar bewezen technologie en daarmee een waarborg dat de overheid kan blijven bellen. Aan de andere kant zoekt OT2010 ook een strategisch partnership om de besparingsdoelstellingen te realiseren.

Het streven is om vóór de zomervakantie de offertes binnen te hebben.

OT2006 heeft aangetoond dat het gezamenlijk aanbesteden van telecommunicatiediensten grote voordelen biedt. De deelnemende overheidsorganisaties zagen hun tarieven door de OT2006-overeenkomsten met veertig tot vijftig procent zakken. Daarnaast bespaarden zij fors op de kosten voor de aanbesteding zelf.

De ambitie van OT2010 gaat verder dan OT2006, omdat sindsdien interdepartementale samenwerking steviger verankerd is. Hierdoor, en doordat de techniek de mogelijkheden daartoe biedt, is het mogelijk om in kosten en inspanning te besparen door infrastructuur en beheerprocessen te consolideren.

De strategische keuzes die binnen het programma OT2010 gemaakt worden en de doelstellingen die worden beoogd, zijn vastgelegd in het Strategiedocument (zie [www.ot2010.nl](http://www.ot2010.nl)). Dit Strategiedocument vormt daarmee de basis voor de verdere uitvoering van OT2010. Voordat gestart wordt met de daadwerkelijke aanbesteding wordt een aantal van de in het Strategiedocument vastgelegde uitgangspunten en ambities aan de markt voorgelegd via de ICT~Haalbaarheidstoets (zie [www.haalbaarheidstoets.nl](http://www.haalbaarheidstoets.nl)).



## 2.2 Scope Haalbaarheidstoets

De scope van deze ICT~Haalbaarheidstoets betreft de aanbesteding van de volgende vier clusters:

1. Vast: Aansluitingen voor telefonieverbindingen met het openbare netwerk (PSTN) op vaste locaties.
2. Inbound: De inkomende verkeersstromen via vaste aansluitingen waarbij de ontvanger een rol speelt bij de daarmee samenhangende kosten (08xx, 09xx en 14xxx verkeer), voor zover het grote volumes betreft.
3. Mobiel: Spraak en/of Data aansluitingen voor mobiele gebruikers inclusief voorzieningen voor het verbeteren van de dekking en capaciteit van draadloze toepassing in gebouwen.
4. EUD: End user devices voor mobiel gebruik (incl. speciaal beveiligde PDA's) en nader te definiëren aanvullende diensten die hier betrekking op hebben (bijvoorbeeld software updates, logistieke diensten, beveiligingsvoorzieningen, enz.).

De uitgangspunten en ambities die samenhangen met de clusters Vast (1), Inbound (2) en Mobiel (3) worden in een workshop voorgelegd aan de markt. Het cluster EUD (4) wordt in een aparte workshop aan de markt voorgelegd. Dit onderscheid wordt gemaakt vanwege de verschillende benodigde kennis en expertise voor beide groepen clusters.

Buiten de scope van deze ICT~Haalbaarheidstoets vallen de clusters 5 en 6.

5. TI: Centrale voorzieningen en daaraan verbonden end user hard- en software voor het tot stand brengen van communicatiesessies en functionaliteiten en daaraan verbonden diensten.
6. IHD (optioneel): Aanvullende diensten voor IHD voor zover die niet door het Cluster mobiel blijken te kunnen worden ingevuld.

## 2.3 Vraagstelling ICT~Haalbaarheidstoets

In workshop 1 zijn de volgende deelvragen die betrekking hebben op de clusters Vast (1), Inbound (2) en Mobiel (3) besproken met de markt:

- Welke mogelijkheden / specifieke mechanismen per cluster, ziet de markt om gedurende de looptijd, zowel qua functionaliteit als qua prijs, marktconformiteit te waarborgen?
- Welke mogelijkheden ziet de markt om gedurende de looptijd (diensten)innovatie te stimuleren? Welke noodzakelijke randvoorwaarden dienen ingevuld te worden om dit te waarborgen?
- De overheid wil goede (mobiele) communicatievoorzieningen, bij voorkeur techniek en provider onafhankelijk, zodat invulling wordt gegeven aan het principe van any place, any time en any device. Welke mogelijkheden / suggesties ziet de markt om dit, mede vanuit een oogpunt van optimale continuïteit en (in house/outdoor)dekking, op een efficiënte en adequate wijze te realiseren?
- Welke mogelijkheden / alternatieven ziet de markt om op een efficiënte en adequate wijze de overheid gebruik te laten maken van:
  - Video- en audioconferencing
  - Gebruik van belprofielen
  - Inkomend verkeer via vaste aansluitingen (inbound)
- Welke risico's (en kansen) ziet de markt ten aanzien van deze aanbesteding en welke risicobeperkende maatregelen worden aanbevolen?





In workshop 2 is gesproken met een aantal marktpartijen dat in aanmerking zou kunnen komen voor de levering van End User Devices (EUD's) inclusief mogelijke dienstverlening. In deze workshop is stilgestaan bij:

- De mogelijkheden om marktconformiteit te waarborgen.
- Welk dienstenpakket is nuttig en noodzakelijk?
- Welke aanvullende risico's onderscheidt de markt?

#### **2.4 Doelstelling ICT~Haalbaarheidstoets**

Deze ICT~Haalbaarheidstoets moet leiden tot de antwoorden op bovenstaande vragen.

In hoofdstuk 3 zijn de vragen en de bijbehorende antwoorden uitgewerkt voor workshop 1, in hoofdstuk 4 dezelfde uitwerking maar dan voor workshop 2.



### 3 Workshop 1

In workshop 1 geeft de markt antwoorden op de vragen die door OT2010 zijn geformuleerd. Tevens geeft de markt adviezen en stelt vragen ter verduidelijking.

Wij lichten elke vraag eerst kort toe, waarna wij de reacties en de overwegingen van de markt beschrijven.

#### 3.1 Marktconformiteit

De eerste **vraag** luidt als volgt:

Welke mogelijkheden / specifieke mechanismen per cluster, ziet de markt om gedurende de looptijd, zowel qua functionaliteit als qua prijs, marktconformiteit te waarborgen?

De overheid streeft niet naar een 'wurgcontract', maar naar een situatie waar markt en overheid zich senang bij voelen. De overheid is niet gebaat bij een leverancier die moet toelagen op het contract. Anderzijds wil de overheid niet teveel betalen voor de geleverde diensten. Als niet uitputtende lijst noemt de overheid een aantal mechanismen:

- Periodieke Benchmark
- Meest begunstigde principe
- Herijking met CBS- of andere prijsindex
- Vrijwillige prijsaanpassing
- Conditionele verlenging
- Technology-refresh

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

Benchmarking en het volgen van een (CBS) index zijn twee mechanismen in het streven naar een marktconforme prijs; de markt is verdeeld over de vraag welk instrument het best toepasbaar is. Randvoorwaarde voor de index is dat die niet veel breder mag zijn dan de betreffende dienstverlening. De uitkomst van het prijsonderzoek mag daarbij niet vrijblijvend zijn; er moeten contractuele afspraken gemaakt worden over het hanteren daarvan.

Het aanpassen van de prijs zou de eerste (drie) jaren door de scherpe initiële prijsstelling niet aan de orde moeten zijn.

#### Gevoerde discussie

De markt adviseert om functionaliteit en prijs te scheiden in het streven naar marktconformiteit. Voor nieuwe technologie geldt dat de markt deze wil opnemen in de Producten-diensten-catalogus. (PDC), inclusief een prijs. De afnemers kunnen dan kiezen of ze gebruik willen maken van deze nieuwe technologie. In paragraaf 3.2 gaan wij hier verder op in.

De prijsdiscussie kent twee componenten:

1. de inhoudelijke component en
2. de procedurele component



Ad 1. De **inhoudelijke component** richt zich op de vraag wat een juist referentiekader voor een mogelijke prijsaanpassing is. Benchmarking en een index zijn de twee belangrijkste kandidaten.

Een deel van de markt is voorstander van benchmarking. Van belang is te beseffen dat dit pas zin heeft na een periode van minimaal drie jaar. Dit omdat de prijs in eerste instantie toch onder de marktprijs ligt. Een randvoorwaarde voor een door beide partijen geaccepteerde benchmark is dat deze wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij. Een constructie hiervoor zou kunnen zijn dat de overheid en de leverancier gezamenlijk opdracht geven aan deze derde partij en deze ook gezamenlijk betalen.

Voor de benchmark geldt dat dit enkel zinvol is wanneer de onderdelen voldoende specifiek dan wel onderscheidend zijn. De benchmark moet daarom op verschillende prijsvelden binnen een cluster plaatsvinden; binnen het cluster mobiel onder andere 'tikken' en data.

Het volgen van een relevante index is op zich een prima mechanisme in het streven naar marktconformiteit. De vraag is dan welke index gevolgd zou moeten worden. De markt acht de huidige CBS-prijs-index te breed en daarmee onvoldoende representatief. Als er een specifiekere CBS-index beschikbaar komt dan is deze wellicht beter bruikbaar. Een goed alternatief zou kunnen zijn de BTG-prijzen als vergelijkingsmaatstaf.

Het resultaat van een benchmark en de vergelijking met een index kan zijn dat de prijs moet worden aangepast. De markt suggereert bandbreedtes af te spreken; wanneer de verandering van de prijs kleiner is dan x%, dan wordt deze niet aangepast.

Ad 2. Voor wat betreft de **procedure** is de markt van mening dat het gevonden resultaat op basis van de benchmark of index een verplichtend karakter moet hebben. Met andere woorden het moet bindend zijn. Het resultaat van de benchmark kan geen migratie naar een andere leverancier tot gevolg hebben.

De markt ziet weinig heil in het vrijwillig aanpassen van de prijs. Dit leidt tot discussie tussen de partijen en in de markt of het voorgestelde prijspeil wel marktconform is.

De markt acht de door OT2010 voorgestelde conditionele verlenging een goed mechanisme om marktconforme prijzen te bewerkstelligen.



### 3.2 Innovatie

De tweede **vraag** luidt als volgt:

Welke mogelijkheden ziet de markt om gedurende de looptijd (diensten)innovatie te stimuleren?  
Welke noodzakelijke randvoorwaarden dienen ingevuld te worden om dit te waarborgen?

De overheid overweegt om in de aanbesteding te vragen naar bewezen producten en diensten. Anderzijds staat de overheid open voor het gebruiken van nieuwe diensten en producten en streeft ernaar om innovatie te stimuleren. De overheid wil voorkomen dat launching customer en technology refresh geen loze, holle frasen worden.

De overheid wil geen prijsvechters en staat open voor innovatie en is onder voorwaarden bereid daaraan mee te betalen. Er is een mechanisme denkbaar analoog aan de situatie bij grote softwarehuizen, waar grote klanten bij kunnen dragen aan de ontwikkeling van de kernel.

De overheid beseft het belang om innovatie juridisch af te dekken. De invloed van de overheid op de innovatie mag niet te groot zijn. Enerzijds kan niet te veel geïnnoveerd worden, want dan worden de aanbestede appels ineens peren, anderzijds kan de overheid niet één marktpartij buitenproportioneel bevoordelen door de innovatie materieel te faciliteren.

Het **antwoord** van de markt is:

Innovatie is een breed begrip. Innovatie vergt investeringen en moet daarom niet te ver naar achter worden geschoven in de tijd, want dan wordt de afschrijvingstermijn erg kort.

De markt vraagt de overheid te specificeren wat innovatie is. De overheid zou de innovatie-eisen in het Programma van Eisen moeten opnemen, maar de markt weet niet precies hoe dat zou moeten. De markt is voorstander van periodiek overleg met de overheid. Dat is bij grote klanten heel gebruikelijk.

De meningen over de wenselijkheid van een innovatiefonds lopen uiteen. Onderscheid moet worden gemaakt tussen algemene en klantspecifieke innovatie.

Een argument tegen het opnemen van een dergelijk fonds in de aanbesteding is dat offertes minder transparant en daarmee minder vergelijkbaar worden. De markt adviseert daarom het niet in de prijsstelling op te nemen.

Als er een innovatiefonds wordt opgericht dan stelt de markt voor om daar gebruikers en de leverancier in te plaatsen. Gezamenlijk zou dan gezocht kunnen worden naar een optimale aanwending van de middelen. Het beheer van het fonds zou bij de overheid moeten liggen.



### 3.3 Any place, any time en any device

De derde **vraag** luidt als volgt:

De overheid wil goede (mobiele) communicatievoorzieningen, bij voorkeur techniek en provider onafhankelijk, zodat invulling wordt gegeven aan het principe van any place, any time en any device. Welke mogelijkheden / suggesties ziet de markt om dit, mede vanuit een oogpunt van optimale continuïteit en (in house/outdoor)dekking, op een efficiënte en adequate wijze te realiseren?

De overheid streeft naar kwaliteit. Voor verschillende gebruikersgroepen gelden verschillende kwaliteitniveaus. Voor het overgrote merendeel van de gebruikers is nationale dekking met een in de markt gangbare beschikbaarheid voldoende. Er is echter een kleine groep ambtenaren met maatschappijkritische functies die bij voorkeur een beschikbaarheid heeft van 100%, juist ten tijde van een crisis. De overheid ziet nationale roaming voor deze kleine groep als een mogelijke oplossing, maar staat open voor andere mogelijkheden.

De in house dekking maakt onderdeel uit van het cluster mobiel. Mocht de aanbieder vanuit de markt niet aansluiten bij de verwachtingen van de overheid, dan behoudt de overheid zich het recht voor om een aparte uitvraag te doen, cluster 6, om een wel ideale oplossing te krijgen. In dat geval wordt de oplossing gezocht langs twee assen. De eerste as is de techniek. Op deze as staan onderwerpen als Telefonie, Data, Wifi, LTE en C2000. De tweede as zijn de providers. Door bepaalde vormen van samenwerking kan gastgebruik van netwerken worden gefaciliteerd. Dit in verband met gastgebruik door publieke taak en daarmee de veelheid aan abonnementen die de overheid in huis krijgt.

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

Er zijn verschillende technische en organisatorische oplossingen voor het geschetste probleem. Nationale roaming en dual SIM zijn daarvan twee voorbeelden. De markt stelt geen belang te hebben bij nationale roaming en zou liever enige vrijheid krijgen van de overheid om in de offerte met creatieve oplossingen te komen. Voor in house dekking geldt ook dat technische belemmeringen niet de oorzaak zijn van mogelijke problemen en ook op dit onderwerp adviseert de markt de overheid om de ruimte te laten voor creatieve oplossingen.

#### **Gevoerde discussie**

De markt erkent de problematiek en het verlangen van de overheid om een oplossing te vinden. Nationale roaming is niet in het belang van de leveranciers, noch commercieel, noch technisch. Nationale roaming kan wel, maar dan wel genuanceerd. Het is (natuurlijk) niet mogelijk om bij het uitvallen van één leverancier miljoenen gebruikers in één keer over te zetten naar een andere leverancier, daar zijn de netwerken niet op toegerust. De organisatie van nationale roaming, ook bij uitzonderingsgevallen, is heel complex omdat er afspraken gemaakt moeten worden tussen leveranciers. Omdat het neigt naar prijsafspraken staan er mogelijk mededingingsregels en/of regels van de OPTA in de weg.

Wanneer de overheid zekerheid wil dat nationale roaming gaat functioneren, dan ziet de markt verplicht stellen als enige oplossing. Door wettelijke bepalingen worden leveranciers verplicht om

samen te werken en ontstaan er geen problemen met de NMA en de OPTA. Het via wettelijke bepalingen regelen van samenwerking kost echter minimaal een jaar. Bovendien is het een behoorlijk zwaar middel.

Een alternatieve oplossing is het werken met toestellen met een dubbele SIM. Het voordeel hiervan is dat er geen afspraken hoeven te worden gemaakt met leveranciers. Het nadeel is echter dat de gebruiker twee nummers heeft.

De markt adviseert dan ook om de vraag open te stellen, door te vragen hoe de markt denkt het functionele probleem op te lossen. Hierdoor kunnen leveranciers hun creativiteit gebruiken.

Voor vast telefonieverkeer geldt dat on line routeren geen probleem is, waardoor extra hoge beschikbaarheid kan worden geboden tot aan het koppelvlak met de telefooncentrale.

Voor de in house dekking is de markt heel expliciet. Goede in house dekking vraagt om enkele interne voorzieningen zoals een antenneversterking, aangesloten op een basisstation. Technisch gezien is er geen probleem wanneer de technische voorzieningen worden aangelegd door een leverancier met verstand van zaken. Met de huidige frequenties is het ook al operationeel. Het enige wat er dient te gebeuren is dat de 'gast-leverancier' een verbinding maakt met het basisstation. Alle partijen melden zich bij de aanleg te conformeren aan het HIB (Handboek Interne Bekabeling). OT2010 kan deze standaard als eis opnemen bij de aanbesteding.

Aan de andere kant is er voor de gast-leveranciers geen incentive om gastgebruik te ondersteunen en is de overheid afhankelijk van zijn bereidwilligheid hiertoe. Bovendien is er geen zekerheid over de adoptie van nieuwe ontwikkelingen.

### **3.4 Verschillende producten en diensten**

De vierde **vraag** luidt als volgt:

Welke mogelijkheden / alternatieven ziet de markt om op een efficiënte en adequate wijze de overheid gebruik te laten maken van:

- Video- en audioconferencing
- Gebruik van belprofielen
- Inkomend verkeer via vaste aansluitingen (inbound)

Het onderwerp belprofielen wordt ingegeven door de behoefte om de administratieve lasten te verminderen; zowel aan de kant van de leverancier als aan de kant van de overheid. Dit zouden de overheid en de markt samen kunnen bereiken door een reductie van de periodiciteit en de complexiteit van de facturen. De ambitie van OT2010 is werken met voorschotfacturen op basis van prijs maal hoeveelheid voor een departement of zelfs de hele rijksoverheid. Dit betekent bij de overheid een aantal grote aanpassingen in de processen en de interne verrekenmethodes.

Voor mobiele telefonie zou de hoeveelheidcomponent het toestel kunnen zijn. Voor vaste telefonie is de grondslag niet helemaal duidelijk. OT2010 staat open voor suggesties.



De **antwoorden** van de markt zijn als volgt:

### **Video- en audioconferencing**

Voor video- en audioconferencing geldt dat het verstandig is een aantal verschillende scenario's functioneel te beschrijven, dus nadrukkelijk niet technisch. Door een beschrijving van de huidige en een aantal gewenste situaties kan de overheid de markt uitdagen om creatief te zijn. Voor beide functionaliteiten zijn verschillende kanalen beschikbaar. Dit onderstreept het belang van functioneel beschrijven.

### **Facturering**

De markt meldt dat de branche nog onvoldoende is ingericht op het vervaardigen van één factuur en dat dit voor sommige leveranciers kan leiden tot kostbare aanpassingen in de bestaande billing-systemen. De markt meent dat de overheid daar nog niet klaar voor is en dat het waarschijnlijk nog even zal duren voordat dit wel het geval is. Als tussenoplossing adviseert de markt te overwegen de hele bewaking van telecommuitgaven uit te besteden aan een derde partij. De markt kan namelijk real time en online gebruiksgegevens aanleveren die vervolgens door dit 'tussenportaal' worden bewerkt voor de (interne) klanten bij de overheid.

Door de mobiele aanbieders wordt gesteld dat het uitgangspunt moet zijn dat het verbruik gewoon moet worden betaald. Voor vast is er een - niet marktbreed uitgesproken - gevoel bij de mogelijkheden van een flat fee. Over zowel de haalbaarheid (gezien regelgevingsaspecten) als over een mogelijke grondslag moet nog worden nagedacht. Voorbeelden van een dergelijke grondslag zijn fair usage, per gebouw, per medewerker, per ISDN30-centrale of wellicht zelfs nog groter per departement of de gehele Rijksoverheid. Voor de vraagstelling vraagt de markt ruimte om proactief mee te denken en te zoeken naar mogelijkheden. In ieder geval zou ook de standaardmanier van facturering moeten worden gevraagd.

Voor de vraagstelling vraagt de markt ruimte om proactief mee te denken en te zoeken naar mogelijkheden. In ieder geval zou ook de standaardmanier van facturering moeten worden gevraagd.

Het voorstel van OT2010 om zowel traditionele facturering als de geconsolideerde variant (op basis van een voorschotnota) mogelijk te maken, waardoor laatstgenoemde gefaseerd kan worden ingevoerd, wordt door de markt als een realistische aanpak beschouwd.

### **Inbound**

Op de stelling van OT2010 dat de tarieven voor inbound vanaf mobiel veel hoger zijn dan verwacht en de vraag of hier een voor de overheid onbekende kostenfactor aan ten grondslag ligt, geeft de markt geen antwoord. Winstoogmerk lijkt de enige verklaring. De markt voelt zich voorts wel geprikkeld door de suggestie dat er wellicht andere manieren zijn om de gewenste functionaliteit te verkrijgen.



### 3.5 Risico's (en kansen)

De vijfde **vraag** luidt als volgt:

Welke risico's (en kansen) ziet de markt ten aanzien van deze aanbesteding en welke risicobeperkende maatregelen worden aanbevolen?

De **overwegingen** van de markt zijn:

Door de steeds voortschrijdende technologische ontwikkelingen verwacht de markt dat de **scheiding tussen vast en mobiel** en tussen data- en spraakverkeer steeds kleiner wordt en dat bepaalde functionaliteiten via verschillende kanalen kunnen 'lopen'. Veel innovatie zit in de convergentie/integratie tussen de clusters.

De markt heeft in dit kader enige zorg om de migratie bij cluster 1, dat nu in OT2006 uit drie leveranciers bestaat. De eerste migratie zou zijn van de huidige naar de nieuwe leverancier en vervolgens (naar verwachting) naar de leverancier van cluster 5.

Enkele partijen spreken de zorg uit dat door de expliciete scheiding in de verschillende clusters potentiële ontwikkelingen worden afgeremd. Mede vanuit deze innovatie invalshoek geven enkele marktpartijen aan dat het zinvol is om per Cluster meer dan één leverancier te selecteren, in combinatie met een diepgaande uitvraag over de status en roadmap van spraak-data integratie en vast-mobiel convergentie; mogelijk willen overheidspartijen binnen een te sluiten OT2010 contract al stappen maken in de voorziene ontwikkelingen die sommige marktpartijen gaan bieden. Dergelijke stappen kunnen naar verwachting binnen die organisaties ontwikkelingen mogelijk maken waarvan de kosten/baten afweging uitstijgen boven de economisch meest voordelige keuze op de individuele clusters.

*Reactie van de overheid: De overheid accepteert dat nadeel omdat deze ontwikkelingen naar verwachting nog drie tot zes jaar op zich laten wachten; in de volgende aanbesteding neemt de overheid deze mogelijkheden daarom waarschijnlijk wel mee.*

De markt vraagt hoe de **migratiekosten** in de offerteaanvraag worden opgenomen. De vrees bestaat dat het gelijkheidsbeginsel niet kan/zal worden gevolgd.

*Reactie van de overheid: De eenmalige kosten om een dienst op te leveren worden meegenomen in de aanbesteding. Overige migratiekosten waarvoor geldt dat deze niet mogen worden meegewogen op basis van het aanbestedingsrecht worden uiteraard niet meegenomen.*





## 4 Workshop 2

In workshop 2 is een dialoog aangegaan over cluster 4, de End User Devices, oftewel de mobiele apparaten (telefoons, PDA's e.d.). Bij de Rijksoverheid zijn tussen de 40.000 en 100.000 mobiele bellers te identificeren.

De overheid zoekt één leverancier die het hele logistieke proces vanaf assortimentbeheer, via bestellen tot en met uitlevering, facturatie en een aantal diensten op zich neemt.

De volgende onderwerpen zijn de revue gepasseerd:

- Marktconformiteit
- Dienstenpakket
- Risico's
- Duurzaam inkopen (dit onderwerp is na de workshop toegevoegd)

### 4.1 Marktconformiteit

#### Inleiding

De overheid stelt de vraag hoe we kunnen zorgen voor een goed pricing-model. De overheid gaat daarbij uit van één leverancier. Dat kan een combi zijn of een samenwerking met onderaannemers of nog een andere constructie.

De dienstverlening is daarbij additioneel aan het leveren van de mobiele apparaten, de End User Devices (EUD).

De markt moet beseffen dat overheidspartijen niet kunnen worden gedwongen ook diensten af te nemen. Er is in dit stadium nog geen duidelijkheid over de verhouding van de prijs/kwaliteit van hardware en diensten in de gunningcriteria.

#### Reactie van de markt

De markt onderkent enkele problemen met het streven naar marktconformiteit.

1. De prijzen van mobiele apparaten fluctueren op korte termijn heel erg. Als er bijvoorbeeld ergens een partij wordt ingekocht dan kan de prijs (eenmalig) substantieel lager zijn. Een bruto list prijs heeft daarom geen zin. Communicatie hierover is belangrijk om niet de veelgehoorde klacht te krijgen: "Bij de winkel op de hoek krijg ik dit toestel veel goedkoper."
2. De ratio prijs-functionaliteit is al jaren dalend. De verwachting is dat die trend zich doorzet, maar dat is op voorhand niet zeker.
3. De snelheid waarmee EUD's elkaar opvolgen is lang niet altijd stabiel.
4. Hanteer een aparte matrix voor EUD's en diensten.

Een belangrijk aspect voor de markt zal zijn dat de overheid streeft naar een partnership. De markt ziet een open calculatie als beste methode om te zorgen voor transparante en marktconforme prijzen. De vraag of de leverancier optimaal ingekocht heeft kan nooit helemaal afdoende worden beantwoord, maar dat is de professionaliteit van de leverancier.

Alvorens over prijzen te praten adviseert de markt om goed te definiëren wat de toestellen zijn, inclusief het bijbehorende dienstenpakket. Een toets zou kunnen via een **benchmark**. Als er een benchmark wordt uitgevoerd zou dat moeten met de top x% van de toestellen die gebruikt worden



in de zakelijke markt. Deze benchmark zou moeten worden uitgevoerd door een onafhankelijke partij, dus zonder leveranciers- of afnemerbelang.

Tevens moet een periodieke refresh van het portfolio worden afgesproken. De partnership- en refresh/innovatie-aspecten van de proposities dienen een integraal onderdeel te zijn van de uitvraag, de gunningscriteria en het prijsmodel, voor zowel EUD's als dienstverlening.

De markt meldt dat de overheid in de prijsbepaling duidelijk zal moeten aangeven of de markt deze dient te baseren op Benelux-modellen (incl NL-handleiding) of dat importtoestellen ook toegestaan zijn. Deze toestellen hebben wel de Nederlandse taal maar bijvoorbeeld geen Nederlandse handleiding, of beperkte garantievoorwaarden. Daarentegen zijn ze wel regelmatig goedkoper of (bij nieuwe types) eerder leverbaar dan Benelux-modellen. Voorbeeld: de iPhone.

Wanneer wordt uitgegaan van een bruto list prijs, dan kan worden gewerkt met een procentuele opslag, een vaste opslag en een combinatie van beide. Houdt deze dan wel ongeveer 4 jaar vast.

Het is een optie om de vraag te stellen vanuit de dienst, waarbij het toestel een element van de dienst is. In dat geval moet de dienst wel goed worden beschreven. Uiteindelijk zal de overheid de gunning moeten baseren op een vooraf vastgestelde rekenmethode.

## 4.2 Dienstenpakket

### Inleiding

Aanvullend aan standaarddiensten zoals assortimentbeheer, uitlevering en facturatie, is de overheid op zoek naar nut en noodzaak van aanvullende dienstverlening. Dit vanuit de gedachte dat een marktpartij die daarin gespecialiseerd is dat beter kan dan de overheid.

Voor een belangrijk onderdeel als beveiliging stelt de overheid zich voor dat er drie niveaus van beveiliging zijn. De overgrote meerderheid van de ambtenaren heeft een laag beveiligingsprofiel, een klein deel heeft een 'middel-profiel' en een zeer beperkt, duidelijk te definiëren groep heeft een hoog beveiligingsprofiel.

### Reactie van de markt

Een dienstenpakket kan leiden tot minder zorg voor de deelnemende partijen en mogelijk tot een reductie van de totale kosten. Dit is afhankelijk van de invulling en integraliteit van de geboden dienstverlening. Voor overheidspartijen die hierin geïnteresseerd zijn is een pricing-model (en gerelateerde set van eisen en wensen) van belang waardoor de mate van ontzorging zonder voorbehouden wordt gekwalificeerd en gebudgetteerd.

Daarnaast is door een van de marktpartijen opgemerkt dat een link met DWR2.0. bestaat, in die zin dat de EUD binnen afzienbare tijd de primaire werkplek van een medewerker van de overheid kan zijn. Gegeven deze mogelijkheid dient een dienstenpakket eerder een integraal onderdeel te vormen van het EUD perceel, dan een optionele mogelijkheid. Een belangrijke vraag die de markt heeft, is wat de overheid wil bereiken met het uitbesteden van dit cluster. Het doel bepaalt namelijk voor een belangrijk deel het mogelijke aanbod vanuit de markt.

Het dienstenpakket dat aanvullend geleverd kan worden is behoorlijk uitgebreid. De overheid zal wel op voorhand moeten aangeven welke (combinaties van) elementen vereist zijn en welke gewenst.



Deze wensen en eisen kunnen worden vastgelegd in de vorm van een SLA. Voor een objectieve gunning zouden deze wensen en eisen wel expliciet moeten zijn:

- pre-configuratie
- uitlevering
- voorraadbeheer
- registratie (CMDB)
- remote-wiping
- settings
- facturatie
- track en trace
- antivirus
- beveiliging
- remote beheer
- dienstverlening voor de eindgebruiker (HD)

Een hoofdleverancier is voor een aantal diensten prima in staat deze zelf te leveren of zelf een onderaannemer te selecteren die deze dienst kan leveren.

De markt onderkent dat een hoofdleverancier met de primaire taak telecom en netwerkdiensten onbekend is in de markt van **beveiliging** op de EUD (end user devices). Voor de beveiliging geldt dat de overheid heel duidelijk moet maken wat zij wil hebben, bijvoorbeeld op het gebied van encryptie, met onderscheid in eisen en wensen. De overheid zou hier geadviseerd moeten worden door gespecialiseerde bedrijven en het NBV<sup>2</sup>. De beslissing voor het afnemen van deze dienst moet dan ook niet bij de hoofdleverancier liggen. Mogelijke oplossingen voor dit gegeven zijn:

- Een aparte aanbesteding voor dit soort gespecialiseerde diensten, waarbij gespecialiseerde partijen zich kunnen inschrijven voor dit onderdeel.
- Het opnemen van een lijst van geselecteerde marktpartijen waaruit de hoofdleverancier kan kiezen als onderaannemer.
- De keuze bij de ministeries te laten en bepaalde diensten niet op te nemen in de uiteindelijke aanbesteding.

### 4.3 Risico's en overige punten

De markt geeft aan dat bovenstaande diensten bij de leverancier van de EUD kunnen worden afgenomen. Het kan ook bij de mobiele operators, maar deze zijn daarin minder geïnteresseerd.

Als risico ziet de markt dat het nog onduidelijk is wat het gevraagde dienstenpallet is. De markt wil graag een aanbod doen, maar zonder concrete vraag is dat moeilijk.

---

<sup>2</sup> Het NBV (Nationaal Bureau voor Verbindingsbeveiliging) ondersteunt de Rijksoverheid bij de beveiliging van bijzondere informatie (zoals staatsgeheimen). Bron website AIVD



#### 4.4 Duurzaam inkopen

Voor OT2010 wordt in de voorwaarden gerefereerd aan Duurzame Inkoopvoorwaarden, zonder hier een directe invulling aan te geven.

ICT~Office stelt namens de markt voor - en heeft dit eerder ook aan de Programmadirectie Duurzaam Inkopen van het ministerie van VROM aangegeven - om de voorwaarden die verbonden zijn aan toetreding tot de Meerjaren Afspraak (MJA) als duurzaamheidscriteria in te voeren voor alle voor ICT-diensten relevante criteria. Dit is een stimulans voor ICT-bedrijven om massaal deel te nemen aan de MJA en doet recht aan de inspanningen die de huidige deelnemers aan de MJA leveren (overigens een deel hiervan heeft deelgenomen aan deze ICT~Haalbaarheidstoets). Bovendien worden hierdoor kostenbesparingen gerealiseerd door een administratieve lastenverlichting in de verantwoording van de criteria.

ICT~Office stelt voor om de volgende onderdelen op te nemen als criteria voor Duurzaam Inkopen:

- maken van een 4 jaarlijks Energie Efficiëntie Plan
- jaarlijkse energie efficiëntie monitoring
- gezamenlijk doel van 2% energie efficiëntie op basis van prestatie maat
- comply or explain aan uitvoeringsinstantie

ICT-bedrijven die deelnemen aan de MJA voldoen automatisch aan deze criteria, bedrijven die niet bij de MJA zijn aangesloten worden niet uitgesloten en kunnen hier eigenstandig aan voldoen.



## 5 Bijlage A Deelnemers per workshop

Organisatie (op alfabet)	1	2
Belstore.com B.V.		X
BT Nederland N.V.	X	
Creaforti Telecommunicatie B.V.		X
COLT Telecom BV	X	
EspritXB	X	
Fox-IT		X
KPN / Getronics Nederland B.V.	X	
		X
Imtech ICT Communication Solutions	X	
RadioAccess BV	X	
T-Mobile Netherlands b.v.	X	X
Tele2 Nederland B.V.	X	
UPC Nederland	X	
Vodafone Libertel B.V.	X	X
Het Expertise Centrum (HEC)	X	X
	X	X
ICT~Office	X	X
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	X	X
	X	
	X	X
	X	X