



Marktconsultatiedocument

Community tool

DPC158

TenderNed kenmerk: 151530

Door:

**Ministerie van Algemene Zaken
Dienst Publiek en Communicatie**

Ter voorbereiding op de (mogelijke) aanbesteding:
Community tool

Datum:

9 augustus 2017

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1. ALGEMEEN	3
1.1 INLEIDING.....	3
1.2 LEESWIJZER	3
1.3 AANBESTEDENDE DIENST	3
HOOFDSTUK 2. MARKTCONSULTATIE; DOEL EN INFORMATIE	4
2.1 ACHTERGROND	4
2.2 HUIDIGE SITUATIE.....	4
2.3 DOELEN EN BEOOGDE VERBETERINGEN	4
2.4 SCOPE	5
2.4.1 FUNCTIONALITEITEN.....	5
2.4.2 BEVEILIGING	5
2.4.3 DIENSTVERLENING	5
2.5 UITGANGSPUNTEN	6
2.6 DETAILUITWERKING.....	6
2.7 PLANNING	8
HOOFDSTUK 3. MARKTCONSULTATIE PROCEDURE	9
3.1 GENODIGDEN	9
3.2 CONTACTPUNT.....	9
3.3 MARKTCONSULTATIEDOCUMENT.....	9
3.4 REACTIE OP DE MARKTCONSULTATIE.....	9
3.5 VORMVEREISTEN	9
3.6 VRIJBLIJVENDHEID	9
HOOFDSTUK 4. VRAAGSTELLING.....	10

HOOFDSTUK 1. Algemeen

1.1 Inleiding

Binnen het Rijk is behoefte ontstaan naar een nieuwe, verbeterde community tool. Om aan de nieuwe behoeften te voldoen, wordt gekeken naar de mogelijkheden in de markt. De nieuwe tool dient de onderlinge samenwerking binnen het Rijk te faciliteren, maar ook de samenwerking tussen het Rijk en externe organisaties; een zakelijk deel (bijvoorbeeld, gezamenlijk documenten opstellen en beheren) en een stuk interactie (bijvoorbeeld, kennisdeling en het taggen van/reageren op collega's). Hierbij is het idee dat elk ministerie (en haar uitvoeringsorganisaties) gebruik kan maken van dezelfde tool. Daarbij dient de tool opties te bieden om in de interactie met andere afdelingen binnen het Rijk en daar buiten, waaronder externe organisaties, te voorzien. Hierdoor kunnen communities, die bestaan uit personen vanuit diverse afdelingen van het Rijk, gebruik maken van de tool en de daaruit voortvloeiende voordelen benutten.

In eerste instantie zal de tool geïmplementeerd worden binnen het ministerie van Algemene Zaken. Deze implementatie dient als een pilot. Indien de tool naar wens is geïmplementeerd, zal deze verder worden uitgerold bij andere ministeries (en haar uitvoeringsorganisaties). Dit heeft als gevolg dat de scope enorm kan uitbreiden. Om beter inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden, prijsopbouw zowel voor de pilot bij het ministerie van Algemene Zaken als de uitrol daarna, en risico's aangaande een community tool, is deze marktconsultatie in het leven geroepen.

1.2 Leeswijzer

In dit hoofdstuk wordt de aanbestedende dienst en de context van de behoefte van de community tool beschreven.

In hoofdstuk 2 zal verder ingegaan worden op de achtergrond, huidige situatie, doelstelling, scope en planning van deze marktconsultatie.

Hoofdstuk 3 geeft inzicht in de te volgen consultatieprocedure en tenslotte vindt u in bijlage 1 een opsomming van onze vragen aan.

1.3 Aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst is Dienst Publiek en Communicatie (hierna: DPC), onderdeel van het ministerie van Algemene Zaken.

HOOFDSTUK 2. Marktconsultatie; doel en informatie

2.1 Achtergrond

DPC is sinds enkele jaren het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Rijksoverheid op het gebied van communicatiediensten. Sinds een aantal jaren gebruikt DPC de zeer succesvolle community Ons Communicatie Rijk. Dit heeft mogelijk de behoefte van een community tool aangewakkerd bij de overige ministeries en hun uitvoeringsorganisaties. In de afgelopen jaren kwamen namelijk via verschillende kanalen regelmatig vragen en verzoeken binnen rondom communities.

Binnen DPC bevindt zich bovendien een cluster dat werkt aan het beheer en de ontwikkeling van het Rijksportaal, het intranet van het Rijk. Het Rijksportaal kent weliswaar minimale sociale interactie – en is dus niet geschikt voor community-vorming – maar is wel een platform dat rijksbreed beschikbaar is.

Naast DPC levert een aantal andere organisaties binnen het Rijk ook een functionaliteit die bruikbaar is om communities te faciliteren 'Samenwerkfunctionaliteit Rijk'. De Samenwerkfunctionaliteit wordt momenteel onder de vlag van het programma Rijk aan Informatie (BZK/DGOO) laagdrempeliger gemaakt en daardoor meer geschikt om in een groep mee samen te werken. Zie paragraaf 2.4 voor meer informatie over de gevraagde dienst/functionaliiteit in het kader van de community tool.

DPC heeft geconstateerd dat er veel vraag binnen de Rijksoverheid is naar tooling om communities en community-vorming te ondersteunen. Omdat DPC nu geen passende invulling kan geven aan die behoefte wil zij zich beraden op het uitvoeren van een aanbesteding, welke als doel heeft het gehele Rijk te kunnen voorzien van dezelfde community tool en zo organisaties te ontlasten wat betreft aparte aanbestedingen en te zorgen dat alle eisen die het Rijk aan een dergelijke voorziening stelt in de aanbesteding worden meegenomen. Daarnaast is het van toegevoegde waarde dat een ambtenaar die in verschillende groepen zit van verschillende organisaties met dezelfde tooling kan werken.

Om een goed onderbouwd besluit te nemen, is er behoefte aan inzicht in wat de markt momenteel te bieden heeft en wat de mogelijkheden en risico's zijn van de inzet van de tools die de markt te bieden heeft. De tool zal eerst bij het ministerie van Algemene Zaken worden geïmplementeerd, als pilot, alvorens het verder binnen andere onderdelen van het Rijk wordt uitgerold.

2.2 Huidige situatie

Binnen het Rijk hebben diverse ministeries en hun uitvoeringsorganisaties de behoefte aan een community tool om het werken in communities te faciliteren. Enkele ministeries is hiervoor de markt opgegaan om te voorzien in deze behoefte. Hierdoor hebben verscheidene ministeries verschillende community tools geïmplementeerd. Deze tools kunnen niet met elkaar communiceren waardoor deze rijksbreed de vraag naar community tooling niet wordt beantwoord. Bovendien loopt de overeenkomst voor de inzet van de community tool bij DPC af. Een nieuwe overeenkomst voor een community tool moet (mogelijk Europees) worden aanbesteed.

2.3 Doelen en beoogde verbeteringen

Het doel van deze marktconsultatie is om inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden aangaande community tooling en hoe potentiële leveranciers verschillende aspecten als prijs en risico's beschouwen. Hierbij kan gedacht worden aan prijsopbouw (de pilot binnen het ministerie van Algemene Zaken en de mogelijke uitbreiding naar andere onderdelen van het Rijk), plan van aanpak voor de ontwikkeling en/of implementatie, en de indeling van de tool (bijvoorbeeld modulair gebruik).

Het is echter vrijwel onmogelijk om de verwachte baten die behaald worden door een verbeterde community tool te kwantificeren. De voordelen die kunnen worden behaald met een nieuwe tool, zijn helder. Het centraal aanbieden van de mogelijkheden van een community tool maakt het organisaties makkelijker samen te gaan werken met hun doelgroep. Uniform, veilig en tegen lagere kosten. Bovendien stelt het de verzamelde gegevens - die nu onvindbaar en vluchtig zijn - veilig, waardoor die investering ook behouden blijft.

2.4 Scope

De scope waarin de community tool valt, is op te delen in meerdere elementen: functionaliteiten, beveiliging en dienstverlening (zowel qua gebruik van de dienstverlening door organisaties als de wijze van dienstverlening, zoals hosting, et cetera). Alle drie zijn ze hieronder kort uitgewerkt.

2.4.1 Functionaliteiten

Het Rijk is op zoek naar een online community tool. Het dient een tool te zijn die de volgende activiteiten kan ondersteunen:

- content plaatsen / bloggen en vloggen;
- interacteren met content (taggen, reageren, volgen);
- samen documenten opstellen;
- documenten delen / uitwisselen;
- standaarddocumenten / toolkits delen;
- kennis (mensen en content) zoeken;
- evenementen organiseren;
- informatievoorziening personaliseren (als een tijdlijn of eigen pagina);
- groepen maken (al dan niet afgesloten);
- nieuwsvoorziening (top-down en bottom-up);
- prikbord / forum / durf te vragen;
- rating van documenten en kennis.

Daarnaast dient de tool per community ingericht te kunnen worden om zo de specifieke behoeften en functionaliteiten van elke community goed in te kunnen vullen, dit is in meer detail uitgewerkt in paragraaf 2.6.

2.4.2 Beveiliging

Naast deze functionaliteiten dient de informatie binnen de community tool goed beveiligd te zijn, dit met oog op de gevoeligheid van de data. In 2012 heeft het Rijk daarvoor de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) opgesteld. Het is een vereiste dat de community tool volgens deze richtlijnen is opgebouwd en dat de data die hierin gebruikt wordt te allen tijde goed beschermd is.

Algemene informatie over de BIR kunt u vinden via de link:

<https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/r/rijkswebsites-verplichte-richtlijnen/inhoud/baseline-informatiebeveiliging-rijksdienst-bir--nen-iso-iec-27001-en-27002>

Het gehele document aangaande de BIR is te vinden via de link:

http://www.earonline.nl/images/earpub/6/6f/BIR_TNK_1_0_definitief.pdf

2.4.3 Dienstverlening

2.4.3.1 Gebruik van de dienstverlening

De initiële omvang van het project zal gericht zijn op het ministerie van Algemene Zaken, welke als launching customer zal fungeren. Nadat de community tool binnen dit ministerie is geïmplementeerd en geaccepteerd, zal er een bestuurlijk overleg plaatsvinden waarin de mogelijke opschaling van het project besproken wordt. Hierin zal gekeken worden naar een potentiële uitrol van de community tool binnen andere onderdelen van het Rijk. Hierdoor zal de omvang van het project in fases kunnen toenemen.

Verder is het van belang dat de beoogde afnemers van de community tool goed worden opgeleid/gecoacht in het gebruik van de community tool.

2.4.3.2 Dienstverlening

Er zijn verschillende wijzen waarop de community tool of dienstverlening kan worden aanbesteed c.q. geleverd door marktpartijen. Voor deze marktconsultatie noemen we twee varianten als het gaat om ICT:

1. Software as a service, dat wil zeggen het online beschikbaar stellen van software op basis van een Service Level Agreement. Hosting van de software ligt dan bij de leverancier, waarbij er verschillende varianten zijn waarop de hostingdienst kan worden geleverd (gedeeld platform, tussenvorm en volledig klant specifiek).

2. Aanschaf softwarelicenties, waarbij de software draait in het Overheidsdatacenter.

Verder is het van belang te weten of marktpartijen in staat zijn niet alleen de community tool beschikbaar te stellen, maar ook de juiste inzet en gebruik van de tool (accountbeheer, gebruikersondersteuning, et cetera).

2.5 Uitgangspunten

Het uitgangspunt is dat er mede op basis van de marktconsultatie (mogelijk) een aanbesteding wordt uitgeschreven om de community tool te realiseren. De opdracht aangaande de tool begint met het opzetten van de basisfaciliteit, waarbij een aantal generieke zaken wordt geregeld.

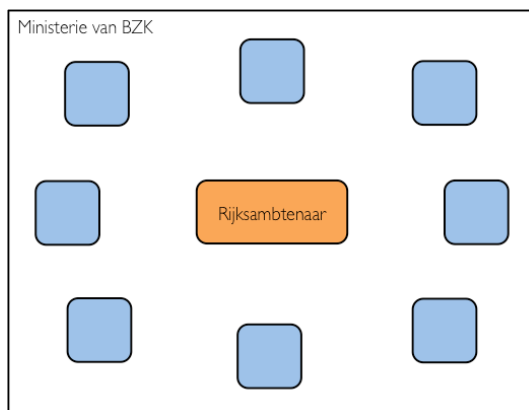
Denk daarbij bijvoorbeeld aan het gebruiken van de Rijkshuisstijl, de toegankelijkheidseisen, de hosting (conform de BIR), een koppeling met de Rijksadresgids en een faciliteit om gegevens uit een community te kunnen exporteren. Een ministerie of uitvoerende dienst, die een community wil faciliteren, kan bij de leverancier van de basisfunctionaliteit een 'instance' (inclusief accountbeheer, gebruikersondersteuning, supportdesk, coaching, et cetera) inkopen die door de leverancier naar hun wens wordt geconfigureerd. Nadat de implementatie van de community tool binnen het ministerie van Algemene Zaken is uitgevoerd kan deze mogelijk verder worden doorgezet naar andere onderdelen binnen het Rijk.

Algemene informatie over de Rijkshuisstijl en de toegankelijkheidseisen:
<https://www.rijkshuisstijl.nl/> en <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/r/rijkswebsites-verplichte-richtlijnen/digitale-toegankelijkheid-en-301-549-en-wcag-2.0>

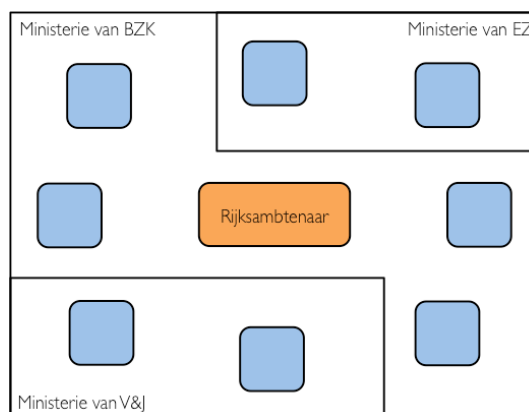
2.6 Detailuitwerking

De community tool dient de diversiteit aan communities te kunnen ondersteunen. Kijkend naar de organisatie van het Rijk kun je de verschillende vormen van communities uittekenen over de contouren van de organisaties. Het uitgangspunt in verschillende varianten is steeds dat een Rijksambtenaar communiceert en samenwerkt met mensen in zijn werkgebied (zijn 'peers') om een bepaald doel te bereiken. Iedere vorm heeft echter wel zijn eigen kenmerken en ook eigen technische uitdagingen en veiligheidsissues.

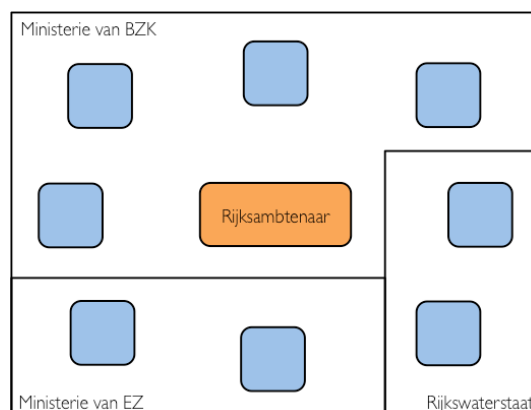
De Rijksambtenaar en zijn peers bevinden zich binnen één organisatie. Voorbeeld: alle communicatie-adviseurs van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) vormen één community en delen standaarddocumenten en best practices. Deze vorm komt erg veel voor. Bijvoorbeeld ook bij projecten of programma's binnen een ministerie.



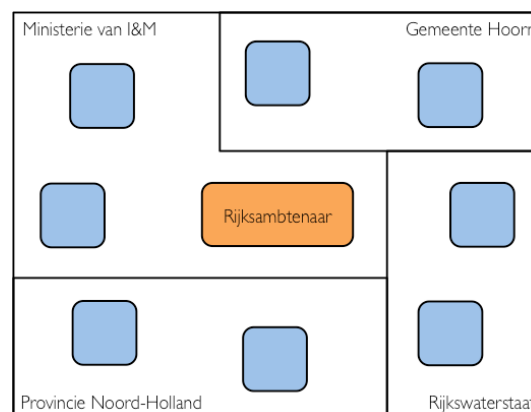
De Rijksambtenaar werkt samen met peers die werken bij andere ministeries. Voorbeeld is een groep ambtenaren die zich bezig houden met inkoop en die hun ervaringen, methodieken en documenten delen.



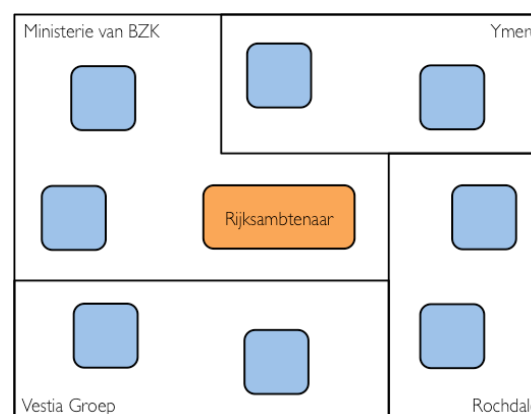
De Rijksambtenaar werkt samen met peers die wel Rijksambtenaar zijn, maar bij onderliggende diensten werken, zoals uitvoerende organisaties. Voorbeeld is een groep ambtenaren die zich bezig houden met innovatie en die verdeeld zijn over ministeries en andere Rijksorganisaties.



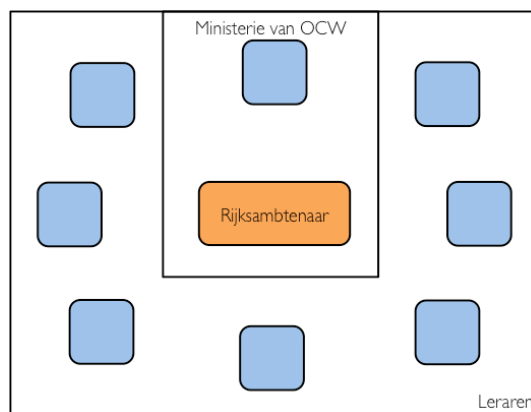
De Rijksambtenaar is onderdeel van een netwerk van ambtenaren die niet allemaal bij het Rijk werken, maar ook bij andere / lagere overheden, zoals provincies en gemeenten. Bij diverse ministeries komt dit voor en veelvuldig bij uitvoerende organisaties. Voorbeeld is een groep ambtenaren die bezig is met de voorbereiding van een infrastructurele verandering in een bepaalde regio.



De Rijksambtenaar interacteert met peers die bij andere (al dan niet commerciële) organisaties werken. Deze vorm zie je veel bij interactieve beleidsvorming, iets wat overal gewenst en nagestreefd wordt. Voorbeeld is een team van BZK dat met woningcorporaties (in een bepaalde regio) overlegt rond het dossier huurwoningbeleid.



De Rijksambtenaar is onderdeel van een netwerk waar de leden van de community onderdeel zijn van de maatschappij en niet horen bij een specifieke organisatie. Dit is de meest vrije vorm van participatie. Een voorbeeld is een team van OCW wat met de community-site leraar.nl een graadmeter heeft in de wereld van het onderwijs.



2.7 Planning

Met betrekking tot deze marktconsultatie is onderstaande planning van toepassing:

Fase	Datum en tijdstip
Publicatie marktconsultatie	9 augustus 2017
Gelegenheid tot vragen stellen over de marktconsultatie	21 augustus 2017
Nota van inlichtingen	30 augustus 2017
Inleveren beantwoording door leveranciers	13 september 2017, 11:00 uur

HOOFDSTUK 3. Marktconsultatie procedure

3.1 Genodigden

Alle geïnteresseerde leveranciers worden van harte uitgenodigd om deel te nemen aan deze marktconsultatie. Graag ontvangen wij van u als expert input op de door ons gestelde vragen. De resultaten van deze marktconsultatie worden gebruikt bij de eventuele aanbesteding. Wij zijn u bij voorbaat dankbaar voor uw reactie!

3.2 Contactpunt

Voor deze marktconsultatie gebruikt de Aanbestedende dienst TenderNed, te weten:

- De TenderNed berichtenmodule voor alle communicatie over deze marktconsultatie.
- De TenderNed vragenmodule voor alle vragen in het kader van deze marktconsultatie.
- De berichtenmodule van TenderNed voor het indienen van uw Inschrijving.

3.3 Marktconsultatiedocument

Op basis van het voorliggende document en de daarin gestelde kaders kunnen marktpartijen een reactie geven op de in deze marktconsultatie gestelde vragen (zie bijlage A). De aanbestedende dienst heeft hiertoe in dit document haar behoefte omschreven en toegelicht volgens welke procedure deze marktconsultatie verloopt. Indien u ondanks de zorg die de aanbestedende dienst aan dit document heeft besteed onduidelijkheden of onvolkomenheden aantreft of er bij u vragen rijzen, verzoeken wij u deze door middel van de berichtenmodule via TenderNed aan het contactpunt kenbaar te maken.

De resultaten van de marktconsultatie kunnen worden verwerkt in aanbestedingsdocumenten en/of openbaar gemaakt, zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers van de marktconsultatie. De aanbestedende dienst mag vrij over de verstrekte informatie beschikken en gebruiken. Wij verzoeken u de vragen schriftelijk te beantwoorden. De door u gegeven informatie zal vertrouwelijk worden behandeld.

3.4 Reactie op de marktconsultatie

Het indienen van reacties kan via de berichtenmodule van TenderNed. Wij ontvangen uw bijdrage aan de marktconsultatie graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk **woensdag 13 september 2017, 11:00 uur**.

3.5 Vormvereisten

Het is niet de bedoeling uitgewerkte offertes in te leveren. Wij verzoeken u vriendelijk u te beperken tot de gestelde vragen in de bijgevoegde vragenlijst. Beantwoording graag kort en krachtig houden. Uiteraard bent u niet verplicht tot het verstrekken van antwoorden en u bent eveneens vrij bepaalde vragen over te slaan. De beantwoording van de vragen wensen wij in het daarvoor verspreide Excel document te ontvangen. Aanvullende en overige documentatie kan als pdf-bestand worden aangeleverd.

3.6 Vrijblijvendheid

Deelnemen aan de marktconsultatie is voor marktpartijen en de aanbestedende dienst vrijblijvend. Aan deze marktconsultatie en de beschikbaar gestelde documenten kunnen geen (wederzijdse) rechten of verplichtingen jegens de aanbestedende dienst worden ontleend. Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van de mogelijke, toekomstige aanbesteding. Evenmin vindt op enige wijze uitsluiting van bij de marktconsultatie betrokken partijen plaats in een mogelijke aanbesteding. De aanbestedende dienst kan wel op basis van de antwoorden van de marktpartijen contact opnemen met enkele deelnemers aan deze marktconsultatie.

Aan de aanbestedende dienst kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de reactie op deze marktconsultatie en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.

HOOFDSTUK 4. Vraagstelling

Aan marktpartijen wordt gevraagd om inzicht te geven in de mogelijkheden van community tools voor het Rijk binnen de hiervoor benoemde omgeving en kaders.

Verzoek is om de gegevens en vragen te beantwoorden zoals vermeld in:

Bijlage A 'vragenformulier Marktconsultatie Community tool'.