



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Strategiedocument OT2017

Programma Aanbesteding IWR

Versie 1.0

Datum 11 juli 2016
Status Definitief

Dit document betreft de definitieve versie van het strategiedocument van OT2017. Een eerdere versie van dit document werd openbaar gemaakt met daarbij het verzoek aan de markt om suggesties ter verbetering aan te dragen, zowel door reacties via de website aan te leveren als door de uitvoering van een ICT Haalbaarheidstoets. Bij het vaststellen van deze definitieve versie zijn deze suggesties betrokken in de overwegingen.

Het IWR programma behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, op basis van nieuwe inzichten, de strategische kaders als beschreven in dit document bij te stellen.

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Managementsamenvatting | 5 |
| 1. Historie strategiedocument | 8 |
| 1.1. Documentlocatie..... | 8 |
| 1.2. Revisiehistorie..... | 8 |
| 1.3. Goedkeuringen..... | 9 |
| 1.4. Distributie | 9 |
| 2. Inleiding | 10 |
| 2.1. Achtergrond programma Aanbesteding IWR OT2017..... | 10 |
| 2.2. Projectcontext OT2017..... | 11 |
| 2.3. Doel van het strategiedocument | 12 |
| 2.4. Opzet van het strategiedocument | 12 |
| 2.5. Wijzigingsbeheer | 12 |
| 3. Visie | 13 |
| 4. Ontwikkelingen | 16 |
| 4.1. Continuïteit en betrouwbaarheid..... | 16 |
| 4.2. Huisvesting..... | 16 |
| 4.3. Concentratie van beheeractiviteiten in Shared Service Organisaties | 16 |
| 4.4. RijksWerkOmgeving (RWO) | 17 |
| 4.5. Programma Continu Verbeteren – Connectiviteit..... | 17 |
| 4.6. Elektronisch bestellen & factureren | 17 |
| 4.7. Efficiencymaatregelen | 17 |
| 4.8. Optimaal benutten van innovaties..... | 17 |
| 5. Uitgangspunten voor OT2017 | 19 |
| 5.1. Algemene uitgangspunten | 19 |
| 5.2. Leerpunten OT2010 | 21 |
| 5.3. Technologische kaders | 21 |
| 5.3.1. Integratie mobiele data en spraak | 21 |
| 5.3.2. InHouse Dekking en Wi-Fi | 21 |
| 5.3.3. Integratie mobiele spraak met bedrijfscentrale | 22 |
| 5.3.4. Inbound verkeersstromen | 22 |
| 5.3.5. Aansluiting op gebouwgebonden infrastructuur | 23 |
| 5.3.6. Verzending van SMS via geautomatiseerde koppelvlakken (SMS-Gateway)..... | 23 |
| 5.4. Informatiebeveiliging | 23 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 5.5. | <i>Uitgangspunten voor beveiligd bellen</i> | 23 |
| 5.6. | <i>Huidige situatie telecominfrastructuur</i> | 25 |
| 5.7. | <i>Huidige jaarvolumes</i> | 26 |
| 6. | Marktbenadering | 27 |
| 6.1. | <i>Inleiding</i> | 27 |
| 6.2. | <i>Marktanalyse</i> | 27 |
| 6.3. | <i>Indeling aanbestedingen</i> | 28 |
| 6.4. | <i>Omvangsindicatie per aanbesteding</i> | 32 |
| 6.5. | <i>Algemene sourcingstrategieën</i> | 33 |
| 6.6. | <i>Toepasbare sourcingstrategieën en beoordelingscriteria</i> | 34 |
| 6.7. | <i>Beoordeling en keuze sourcingstrategie</i> | 35 |
| 6.7.1. | <i>Vaste telefonie</i> | 36 |
| 6.7.2. | <i>Mobiele communicatiediensten</i> | 37 |
| 6.7.3. | <i>Inbound</i> | 38 |
| 6.7.4. | <i>Beveiligde SMS-Gateway</i> | 39 |
| 6.7.5. | <i>Resumé</i> | 40 |
| 6.8. | <i>Marktconformiteit</i> | 40 |
| 7. | Inrichting aanbesteding en contractuele voorwaarden | 41 |
| 7.1. | <i>Deelnemers</i> | 41 |
| 7.2. | <i>Rechtvaardiging deelnemersveld en indeling in opdrachten</i> | 41 |
| 7.3. | <i>Opdelen in percelen</i> | 45 |
| 7.4. | <i>Verwervingsprocedure</i> | 45 |
| 7.5. | <i>Gunningcriteria</i> | 46 |
| 7.6. | <i>Contractuele voorwaarden</i> | 47 |
| 7.7. | <i>Aantal (raam)overeenkomsten</i> | 47 |
| 7.8. | <i>Looptijden beoogde overeenkomsten</i> | 48 |
| 7.9. | <i>Relatie met huidige overeenkomsten</i> | 49 |
| 8. | Organisatiearchitectuur | 50 |
| 8.1. | <i>Contractorganisatie architectuur</i> | 50 |
| 8.2. | <i>Besturing bedrijfsvoering rijksdienst</i> | 51 |
| 8.3. | <i>Ontwikkelingen met impact op beheerprocessen</i> | 52 |
| 8.4. | <i>Invloed van het sourcingmodel op beheer</i> | 53 |
| 8.5. | <i>Aanvullende dienstverlening</i> | 53 |
| 8.6. | <i>ICT dienstverleningsvarianten deelnemers</i> | 53 |
| 8.7. | <i>Online</i> | 54 |
| 8.8. | <i>Rapporteren</i> | 54 |
| 8.9. | <i>Inrichten dienstverlening en migratie</i> | 54 |

| | |
|---|-----------|
| Bijlage 1. Afkortingenlijst | 55 |
| Bijlage 2. De rijksdienst in context | 57 |

Managementsamenvatting

Inleiding

Dit strategiedocument OT2017 gaat in op de strategische oriëntatie van OT2017 en vormt daarmee een basis voor de verdere uitvoering van de OT2017 aanbestedingen vanuit het programma Aanbesteding IWR (ICT Werkomgeving Rijk).

OT2017 maakt samen met EASI2016 deel uit van het programma Aanbesteding IWR. Opdrachtgever en eigenaar daarvan is de CIO BZK die tevens de afstemming van het programma met de ICBR, ICIA, CTO-Raad en CIO-Beraad borgt. Daarbij maken een stuurgroep, gebruikersgroep en een Tenderboard deel uit van de governance.

Transparantie en (vroegtijdig) aansluiting zoeken bij de markt worden gezien als succesbepalende factoren en worden onder andere bij de vorming van de aanbestedingsstrategie ingezet.

De strategie is tot stand gekomen in samenwerking met een brede vertegenwoordiging van de deelnemers.

Historie

Sinds 2000 maakt een aantal overheidsorganisaties gebruik van gezamenlijke contracten waarmee de deelnemers telefoniediensten kunnen bestellen. Deze zijn achtereenvolgens onder de noemer OT2000, OT2006 en OT2010 aanbesteed.

OT2010 heeft aangetoond dat het gezamenlijk aanbesteden van telecommunicatiediensten grote voordelen biedt. De deelnemende overheidsorganisaties zagen hun tarieven door de OT2010-overeenkomsten fors zakken. Daarnaast bespaarden zij fors op de kosten voor de aanbesteding zelf.

Aanpak OT2017 in hoofdlijnen

OT2017 richt zich op het continueren en zo mogelijk verbeteren van dit reeds bereikte resultaat, meegewogen dat de grootste inverdieneffecten reeds met OT2010 zijn gerealiseerd.

Naast deze financiële voordelen biedt het gezamenlijk aanbesteden ook mogelijkheden op het gebied van realisatie en beheer. De ambitie van OT2017 gaat in dit opzicht verder dan OT2010, omdat sindsdien interdepartementale samenwerking steviger verankerd is. Dit komt als volgt tot uiting, met name voor de rijksoverheid:

- OT2017 blijft bijdragen aan de ingezette consolidatie van de huidige telefoniecentrale-infrastructuur, het aansluiten op gemeenschappelijke datanetwerken (zoals de Haagse Ring en de Wide Area Netwerken van de departementen die landelijk verspreid zijn).
- De operationele en tactische beheerprocessen worden (gefaseerd) geconsolideerd door deze in belangrijke mate bij de Shared Service Centers te beleggen en te integreren met de beheerprocessen van de kantoorautomatisering.
- Inmiddels is categoriemanagement ingericht, de verantwoordelijke organisatie voor onder andere het Centraal contractmanagement.

Deelnemers

Het deelnemersveld van OT2017 bestaat uit organisatieonderdelen die deel uitmaken van de rechtspersoon de Staat der Nederlanden, aangevuld met enkele deelnemers die daar nauw aan verbonden zijn en aan bepaalde criteria (zie paragraaf 7.1) voldoen.

Motivering deelnemersveld en indeling in opdrachten

Het samenvoegen van de deelnemers wordt geoorloofd geacht omdat inschrijving op de aanbesteding voor OT2017 mogelijk is voor zowel de grootzakelijke markt als (samenwerkingsverbanden van) het midden- en kleinbedrijf. Ook is het voor het midden- en kleinbedrijf mogelijk om op basis van onderaanneming een rol te verwerven.

Bij de indeling in opdrachten is bij één aanbesteding sprake van samenvoeging van enigszins ongelijksoortige opdrachten. Op grond van het voorgaande wordt deze samenvoeging tevens geoorloofd geacht. Bij de overige aanbestedingen is sprake van één enkele opdracht waardoor een nadere motivering (naar object) niet vereist is.

OT2017 aanbestedingen

De OT2017 aanbestedingen zijn gebaseerd op een modulaire benadering van enerzijds de functionele behoefte en anderzijds het vergroten van de marktwerking. Uiteraard met inachtneming van de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit. Sinds OT2010 is het aanbestedingsrecht gewijzigd, zijn er nieuwe technologieën op de markt gekomen, zijn gebruikersprofielen veranderd (meer datagebruik) en zijn onderdelen van de overheid anders georganiseerd. Dit maakt dat de opzet van OT2010 niet één op één gekopieerd kan worden. Wel zijn de leerpunten uit OT2010 meegenomen in de formulering van de onderhavige strategie.

Bovenal is de concept strategie getoetst met de markt door de uitvoering van een ICT Haalbaarheidstoets en een marktconsultatie via de website¹ van het programma Aanbesteding IWR. Dit heeft geleid tot enkele aanpassingen die in dit strategiedocument zijn verwerkt.

De OT2017 aanbestedingen betreffen:

- Vaste telefonie
Aansluitingen voor telefonieverbindingen met het openbare netwerk (IP en PSTN) op vaste locaties en laag volume inkomende verkeersstromen.
- Mobiele communicatiediensten
Mobiele spraak en/of mobiele data-aansluitingen, inclusief voorzieningen voor het verbeteren van de bereikbaarheid en tijdelijk inclusief voorzieningen voor het verbeteren van de InHouse Dekking en de capaciteit van draadloze toepassing in en nabij gebouwen.
- Inbound
Inkomende verkeerstromen via vaste aansluitingen waarbij de ontvanger een rol speelt bij de daarmee samenhangende kosten (08xx, 09xx en 14xxx verkeer), alleen voor zover het grote volumes betreft; kleinere volumes zijn onderdeel van Vaste telefonie.

¹ <https://www.hisict.nl/aanbesteding-iwr>

- **Beveiligde SMS-Gateway²**
Beveiligde SMS-Gateway diensten die gebruikt worden bij het versturen van grote hoeveelheden SMS berichten (zogenaamde bulk SMS) naar een groot aantal mensen, bij SMS voor authenticatie-doeleinden en voor andere informatiedoeleinden. Een Beveiligde SMS-Gateway maakt het versturen van een SMS mogelijk zonder tussenkomst van een mobiele telefoon.

Sourcingstrategie

Voor de aanbestedingen Vaste telefonie, Mobiele communicatiediensten, Inbound en SMS-Gateway heeft de stuurgroep van het programma Aanbesteding IWR besloten tot het contracteren van één leverancier per aanbesteding, ("Full outsourcing"). Uit de marktconsultaties komt naar voren dat er bij elk van deze aanbestedingen voldoende draagvlak bestaat voor de sourcingstrategie.

Contractduur

Voor OT2017 wordt een looptijd van de overeenkomsten voorzien van in aanvang drie jaren, met (variabel te kiezen) verlengopties tot maximaal drie extra jaren, alsmede met twee periodes van elk zes maanden voor migratie bij aanvang en einde contract. De looptijd is met name ingegeven door de verwachte migratie-inspanningen enerzijds en het kunnen absorberen van veranderingen in technologie en afschrijvingstermijnen anderzijds.

Aanbestedingsprocedure

Bij de Europese aanbestedingen voor OT2010 is mede op grond van het relatief beperkte aantal marktpartijen gekozen voor de openbare procedure, hetgeen naar tevredenheid heeft gewerkt. Voor OT2017 is om dezelfde redenen eveneens gekozen om gebruik te maken van de openbare procedure.

Organisatiearchitectuur

OT2017 kent een organisatiearchitectuur die vergelijkbaar is met OT2010. Belangrijke ontwikkelingen met invloed op de organisatiearchitectuur en beheerprocessen zijn:

- Concentratie van beheeractiviteiten in Shared Service Organisaties;
- Het gebruik kunnen maken van DigiInkoop voor elektronisch bestellen, accepteren en factureren;
- Rijksbrede inzet van Identitymanagement en Rijkspas;
- Huisvesting in bedrijfsverzamelgebouwen.

De organisatiearchitectuur kent een collectieve contractmanagement-organisatie (CCM) die een aantal deelnemeroverstijgende taken verricht. De deelnemerstaken zijn belegd bij de Shared Service Organisatie die aan de deelnemer de ICT-diensten levert of de ICT-beheerorganisatie van de deelnemer.

De voorbereiding en besluitvorming op gebied van de besturing van de bedrijfsvoering rijksdienst vindt plaats vanuit verschillende gremia zoals het ICBR, CIO Beraad, CTO-Raad en ICIA. De categoriemanager IWR is de intermediair tussen CCM en de verschillende bestuursorganen op het gebied bedrijfsvoering rijksdienst.

² In dit document wordt om de leesbaarheid te vergroten gesproken over SMS-Gateway.

1. Historie strategiedocument

1.1. Documentlocatie

Het Strategiedocument v1.0 wordt openbaar gemaakt op de website:
<https://www.hisict.nl/aanbesteding-iwr>.

1.2. Revisiehistorie

| Versie doc. | Revisiedatum | Doel versie | Aangegeven wijzigingen |
|-------------|--------------|--|--|
| 0.1 | 25-2-2016 | Concept voor review door Expertgroep. | n.v.t. |
| 0.2 | 4-3-2016 | Review door Gebruikersgroep. | Feedback Expertgroep en programmamanager verwerkt. |
| 0.3 | 1-4-2016 | Advies Tenderboard, Gebruikersgroep en juridisch advies. | Feedback Gebruikersgroep en diverse andere bronnen verwerkt. |
| 0.31 | 14-4-2016 | Toestemming vragen aan Stuurgroep om het document voor advies voor te leggen aan de markt. | Feedback Stuurgroep, Tenderboard en juridisch advies verwerkt. |
| 0.4 | 19-4-2016 | Openbare publicatie t.b.v. marktconsultatie. | Wijzigingen van Stuurgroep verwerkt. Geschikt maken voor openbare publicatie. |
| 1.0 | 11-7-2016 | Definitieve versie. | Feedback markt verwerkt. Advies Tenderboard en juridische adviezen verwerkt. Vastgesteld door stuurgroep. Geschikt maken voor openbare publicatie. |

1.3. Goedkeuringen

| Naam | Uitgifte- datum | Versie |
|---|----------------------------|---------------|
| Voorzitter Stuurgroep Aanbesteding IWR | 19-4-2016 | 0.4 |
| Voorzitter Stuurgroep Aanbesteding IWR | 11-7-2016 | 1.0 |

1.4. Distributie

| Naam | Uitgifte- datum | Versie |
|--|----------------------------|---------------|
| Stuurgroep Aanbesteding IWR | 1-4-2016 | 0.3 |
| Gebruikersgroep | 1-4-2016 | 0.3 |
| Tenderboard | 1-4-2016 | 0.3 |
| Stuurgroep Aanbesteding IWR | 14-4-2016 | 0.31 |
| Openbare publicatie t.b.v. Marktconsultatie | 19-4-2016 | 0.4 |
| Openbare publicatie t.b.v. alle geïnteresseerde partijen. | 11-7-2016 | 1.0 |

2. Inleiding

2.1. **Achtergrond programma Aanbesteding IWR|OT2017**

Sinds 2000 maakt een aantal overheidsorganisaties gebruik van gezamenlijke overeenkomsten waarmee de deelnemers telefoniediensten kunnen afnemen. Deze zijn achtereenvolgens onder de noemer OT2000, OT2006 en OT2010 aanbesteed. Omdat een aantal van deze overeenkomsten reeds in 2017 aflopen, is het programma ICT Werkomgeving Rijk (IWR) gestart met de opvolging van deze overeenkomsten, onder de projectnaam OT2017.

Ook verzorgt het programma de opvolging van de overeenkomsten voor de ICT-werkplek- infrastructuur (EASI2016), maar hiervoor zullen separate aanbestedingen worden uitgevoerd. Zie hiervoor desgewenst het separate strategiedocument EASI2016.

In de afgelopen periode is, als gevolg van de invoering van categoriemanagement, gekozen voor een andere indeling en toewijzing van de deelgebieden op het gebied van ICT-infrastructuur. Dit betekent dat de scope van het project OT2017 nog slechts bestaat uit de communicatiediensten die vallen onder de categorie ICT Werkomgeving Rijk, die aan BZK is toegewezen en door UBR|HIS wordt uitgevoerd.

Deelname aan de aanbestedingen OT2017 is gericht op (onderdelen van) de rijksoverheid³. Naast mogelijke financiële voordelen resulteert het gezamenlijk aanbesteden ook in voordelen op het gebied van samenwerkingsmogelijkheden tussen overheidsorganisaties. Het project OT2017 draagt daar aan bij door aanbestedingen uit te voeren waarmee deelnemers kunnen sturen op gemeenschappelijke generieke ICT-voorzieningen in rijkskantoren. OT 2017 sluit hier op aan door te voorzien in de (bijbehorende) telecommunicatiediensten.

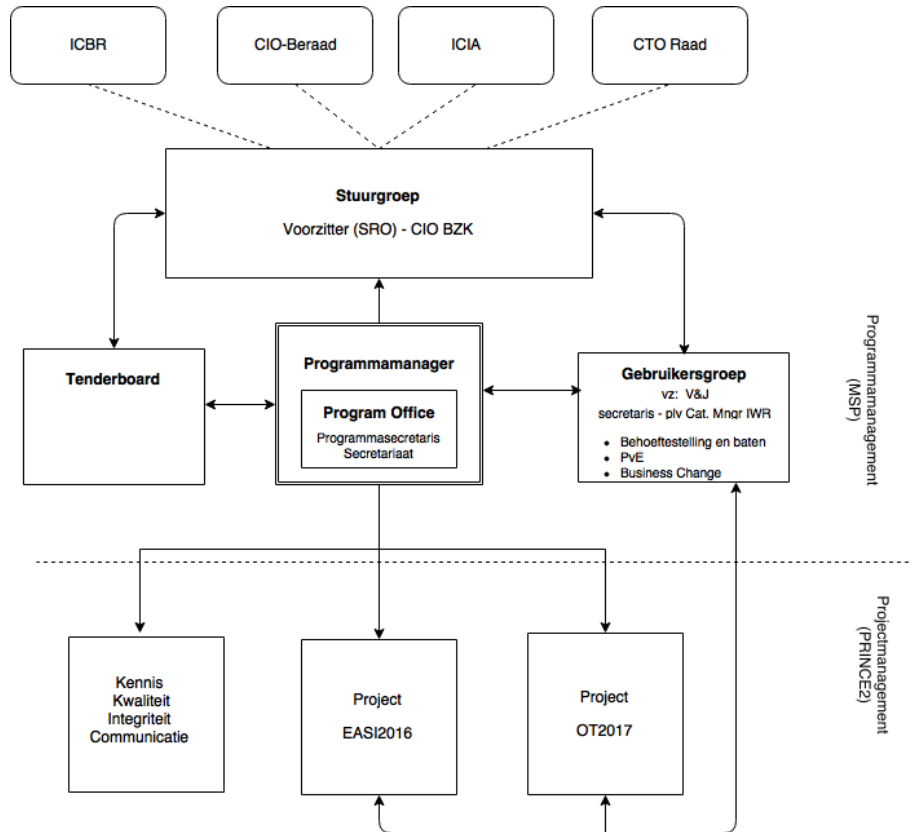
De beoogde business outcome is het bieden van ondersteuning aan het optimaal functioneren van de rijksdienst teneinde het Kabinetsbeleid te kunnen verwezenlijken, met bijzondere aandacht voor de beleidsdoelen van de Compacte Rijksdienst: meer productiviteit van het rijkspersoneel, meer flexibiliteit in werkwijzen, efficiency, innovaties en kostenbesparingen in de rijksorganisatie.

³ De rijksoverheid wordt gevormd door de rijksdienst, Hoge Colleges van Staat, de Rechterlijke macht en Adviescolleges. De rijksdienst bestaat weer uit:

- ministeries ook wel kerndepartementen geheten en baten lastendiensten;
- rechtspersonen met een wettelijke taak (RWT's) en zelfstandige bestuursorganen (ZBO's).

2.2. Projectcontext OT2017

OT2017 maakt deel uit van het programma Aanbesteding IWR. Opdrachtgever en eigenaar daarvan is de CIO BZK. Hij borgt de afstemming van het programma met de ICBR, ICIA, CTO-Raad en CIO-Beraad. De opdracht wordt uitgevoerd binnen UBR|HIS onder leiding van een programmamanager. In onderstaand schema is de positionering van OT2017 binnen de rijksoverheid weergegeven, inclusief de relatie met de betrokken rijksbrede gremia.



Figuur 1. Positionering van OT2017 binnen de rijksoverheid

De categorie ICT Werkomgeving Rijk omvat alle producten en daaraan gerelateerde diensten die de generieke ICT werkomgeving van de rijksambtenaar faciliteren⁴, met uitzonderingen van generieke infrastructuur in het datacenter, vaste WAN verbindingen en Commercial-of-the-Shelf (COTS) en business software.

Met de invoering van categoriemanagement wordt structureel expertise opgebouwd van de verschillende generieke categorieën van inkoop, waaronder ICT. Door de Europese aanbestedingen van ICT-categorieën exclusief te beleggen bij een Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) wordt specialisatie en professionalisering bevorderd.

⁴ Rijksambtenaar betreft ambtenaren en derden, indien zij gebruik maken van dezelfde middelen.

2.3. Doel van het strategiedocument

In het Project Initiatiedocument OT2017 is de opdracht geformuleerd voor OT2017 met een beschrijving van de scope, de doelstellingen, de te realiseren resultaten en de randvoorwaarden.

Voorafgaand aan de projectuitvoering zijn er verschillende strategische beslissingen te nemen, om de opdrachtformulering handen en voeten te geven. Deze worden voor een deel geïnspireerd door (strategische, marketing- en technische) ontwikkelingen en innovaties in de markt en voor een deel door ontwikkelingen bij en ambities van de rijksoverheid. De strategische beslissingen zijn in dit document beschreven.

Voor de strategische keuzes die in dit document worden overwogen geldt:

- ze zijn opgesteld door het programma Aanbesteding IWR|OT2017;
- ze zijn gemaakt in overleg met de gebruikersgroep en de expertgroep strategische keuzes OT2017;
- ze zijn getoetst door de markt door de uitvoering van een ICT-Haikbaarheidstoets en een marktconsultatie via de website van het programma; binnen de rijksoverheid bestaat draagvlak, vastgesteld door toetsing met een aantal belanghebbende spelers (met name via de vertegenwoordigers in de gebruikersgroep en expertgroep);
- bij de vaststelling door de stuurgroep is juridisch advies en advies van de Tenderboard betrokken.

OT2017 hecht grote waarde aan reacties van de markt. Het strategiedocument is mede daarom tijdens de uitgevoerde strategiefase in conceptvorm openbaar gemaakt teneinde een marktconsultatie en haikbaarheidstoets uit te voeren. De resultaten daarvan zijn verwerkt in de onderhavige definitieve versie van het strategiedocument. Hiermee is de haikbaarheid getoetst met de markt. Het besluit van de stuurgroep voor de definitieve sourcingstrategieën is hier mede op gebaseerd.

2.4. Opzet van het strategiedocument

Allereerst wordt ingegaan op de visie, ontwikkelingen in de omgeving en algemene uitgangspunten en leerpunten die van toepassing zijn. Vervolgens wordt ingegaan op de functionaliteit, de deelnemers, de organisatiearchitectuur, de marktbenadering en juridische structuur. Als bijlage is een afkortingenlijst opgenomen.

2.5. Wijzigingsbeheer

Om maximale transparantie te bevorderen is het strategiedocument OT2017, tezamen met het strategiedocument EASI2016, openbaar gemaakt op de website www.hisict.nl/aanbesteding-iwr en is daarmee gelijktijdig inzichtelijk voor zowel overheidsorganisaties als potentiële leveranciers.

Het programma Aanbesteding IWR behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om dit strategiedocument aan te passen naar aanleiding van eventuele feedback of voortschrijdend inzicht bij het uitwerken van de aanbestedingsdocumenten in de daarop volgende fase. Indien nodig zal een nieuwe versie van het strategiedocument op de website openbaar worden gemaakt.

3. Visie

Het werkt altijd en overal!

Deze visie van het programma Aanbesteding IWR is gebaseerd op rijksbrede ontwikkelingen en kaders evenals maatschappelijke-, technische- en marktontwikkelingen. De voornaamste rijksbrede ontwikkelingen en kaders op het gebied van ICT zijn onder meer de I-strategie rijk, het beleidskader Bring Your Own Device (BYOD), de Handreiking en het Streefbeeld Tijd-, Plaats- en Apparaatonafhankelijk Werken (TPAW) en rijksbrede generieke I(CT)-diensten ter ondersteuning van mobiel werken (o.a. programma RijksWerkOmgeving, Rijks Application Store, Generieke Rijkscloud en voorzieningen voor digitaal vergaderen. Het CIO-beraad geeft aan dat de gezamenlijke ICT infrastructuur binnen het Rijk onmisbaar is: dat betekent inzetten op RWO (rijksbreed compatibel), Rijkscloud en identitymanagement bij het Rijk (RIdM). We gaan verder op de weg van digitalisering van het werken binnen en het samenwerken tussen de departementen en met externe partijen.

Er zijn ook op hele andere gebieden ontwikkelingen waar het programma in de aanbestedingsstrategie rekening mee zal houden, zoals op het gebied van digitalisering, duurzaamheid en beveiliging.

Voor de rijksoverheid is een goede en stabiele informatie- en communicatie-infrastructuur, die niet gehinderd wordt door organisatorische begrenzingsen, van groot belang om interdepartementale samenwerking mogelijk te maken. Door integratie van de infrastructuren kan beter worden samengewerkt en worden de kosten gereduceerd en het draagt bij aan het flexibel in kunnen zetten van medewerkers. Mede om die redenen wordt er in toenemende mate intensief interdepartementaal samengewerkt op het gebied van ICT en het inkopen daarvan.

Het werk bij de overheid gebeurt steeds meer onafhankelijk van plaats, tijd of apparaat, ondersteund door toepassingen om beter en sneller samen te werken, een uniforme digitale werkomgeving (RWO) en mobiele (data)communicatie. In de markt zijn daarnaast vele nieuwe ontwikkelingen gaande en innovatieve diensten komen bijna wekelijks beschikbaar. Zoals op het gebied van geïntegreerde communicatiedienstverlening, cloud-computing, BigData, beveiliging, All-IP netwerken en de virtuele SIM-kaart. Ook zullen vaste- en Mobiele communicatiedienstennetwerken gaan bestaan uit op software gebaseerde netwerkoplossingen. Deze innovaties gaan onverminderd door en zijn daarnaast onvoorspelbaar. Het programma Aanbesteding IWR levert een belangrijke bijdrage om informatie voor de gebruiker op een plaats- tijd- en apparaat onafhankelijke wijze rijksbreed te kunnen ontsluiten door gebruiksapparatuur en communicatie-infrastructuur rijksbreed in te kopen. Zo wordt tevens een grote indirecte kostenbesparing mogelijk gemaakt. Werkplekinfrastructuur die rijksbreed en plaats onafhankelijk kan worden ingezet leidt immers tot een reductie van de infrastructuur en benodigde kantoorruimte en maakt de vele verhuizingen eenvoudiger of overbodig.

Beveiligingsincidenten rondom digitale communicatiediensten vormen een toenemend risico voor de rijksoverheid. Bijvoorbeeld het uitluisteren van voicemailboxen of het afluisteren van mobiele telefoongesprekken kan

eenvoudig zijn, maar ook het hacken van een netwerkprinter om de daarin opgeslagen bestanden te raadplegen. Dit effect wordt in de toekomst verder versterkt doordat een belangrijk (en toenemend) deel van de communicatie via het internet of andersoortige openbare infrastructuur plaatsvindt. De basis voor risicobeperkende maatregelen wordt gelegd in de specificaties tijdens het inkoopproces. In de praktijk bestaat er een grote kloof tussen de ongeclassificeerde telefonieoplossingen en de relatief dure geaccrediteerde oplossingen voor beveiligd bellen (zie ook paragraaf 5.5)⁵.

Ook de eindgebruiker heeft zo zijn verwachtingen. Deze eindgebruiker wenst niet beperkt te worden en verwacht dat zijn werkplek hem in zijn werkzaamheden ondersteunt: "Accepteer mijn manier van werken" is het adagium. En dat houdt onder andere in dat de eindgebruiker mobiel is, geen vaste werkplek meer heeft, geen vaste werktijden meer kent en onafhankelijk van plaats, tijd, ruimte en device de voor zijn werk relevante informatie en diensten continu tot zijn beschikking moet kunnen hebben. De eindgebruiker wil zelf kiezen met welke middelen gewerkt en gecommuniceerd wordt (BYOD / CYOD). Waarbij de grens tussen privé en werk vervaagt. De eindgebruiker wil hetgeen hij privé kent en gebruikt, ook voor de uitvoering van zijn taken kunnen gebruiken. Samenwerken in netwerken wordt steeds belangrijker voor de eindgebruiker en kent daarbij een veelheid aan verschijningsvormen zoals spraak, audio- en videoconferencing, chatten, mailen, appen, whiteboarding, en ook het delen van grote digitale bestanden. Communicatie en dataverkeer zijn aldus onlosmakelijk met alle facetten van werk voor de rijksoverheid verbonden.

Op het gebied van telecommunicatie-infrastructuur (OT2017) heeft het aanbestedingsproject invloed op de functionaliteit die de gebruiker ervaart. 'Telefoontikken' zijn in de basis een commodity, maar de gebruiker heeft inmiddels een veel bredere behoefte op het vlak van communicatie. Communiceren moet mogelijk zijn via een willekeurig apparaat en mag niet gehinderd worden door beperkingen in dekking of capaciteit. Audio- en videoconferencing met meer gebruikers moet mogelijk zijn, ook wanneer de gesprekspartners ergens op het Internet verbonden zijn. Chatten en whiteboarding moet mogelijk zijn. Grootschalige of langdurige (meer dan enkele uren) niet-beschikbaarheid verstoort al gauw het primair proces. Al deze vereisten worden voor een belangrijk deel betrokken in het inkoopproces, in welke fase goed doordachte specificaties ervoor zorgen dat uiteindelijk de interne dienstverlener aan de gebruikerswensen tegemoet kan komen. Door telecommunicatie-infrastructuurdiensten gezamenlijk in te kopen middels het programma wordt een belangrijke randvoorwaarde ingevuld waarmee de dienstverleners de geïntegreerde telecommunicatie-infrastructuur kunnen realiseren die de gebruiker verwacht. Zo wordt voorkomen dat een versnipperd landschap aan telecommunicatie-infrastructuren ontstaat, vaak mede veroorzaakt door contractbarrières tussen organisaties.

Het doel van het project OT2017 is om gebruikers de mogelijkheid te geven om te communiceren met een willekeurig persoon of systeem, vanaf en naar een willekeurige locatie, via een willekeurig audio- en/of visueel medium en op een willekeurig tijdstip.

⁵ Het beveiligd bellen op STG Geheim niveau valt buiten de scope van dit programma. Het beveiligd bellen op STG Confidentieel en Departementaal vertrouwelijk valt mogelijk binnen de scope van dit programma voor zo ver het de opvolging betreft van EASI2010 en OT2010 en nog uit voeren onderzoek door de categorie IWR daar aanleiding toe geeft.

De volgende uitgangspunten ten aanzien van de aan te besteden functionaliteiten zijn met name van belang:

- De aanbesteding kent een zodanig modulaire indeling dat de kans op een succesvolle migratie en marktwerking wordt vergroot en de aansluiting op de feitelijke telecommunicatiemarkt wordt verzekerd;
- OT2017 draagt tenminste zorg voor de mogelijkheid tot het toepassen van diensten op basis van de verschillende feitelijke huidige situaties (waaronder conventionele mobiele spraak/data abonnementen);
- OT2017 zal in de aanbestedingsfase vaststellen welke eventueel aanvullende functionaliteiten dienen te worden aanbesteed, naast spraak- en dataverkeer (bijvoorbeeld audioconferencing, videoconferencing, Unified Communications, etc.);
- OT2017 houdt rekening met de impact op de overige ICT infrastructuur en de daarin lopende ontwikkelingen.

4. Ontwikkelingen

4.1. **Continuïteit en betrouwbaarheid**

Binnen de rijksoverheid wordt de afhankelijkheid van ICT-producten en -diensten groter doordat informatie- en communicatieprocessen steeds meer geïntegreerd raken. Daarbinnen toegepaste ICT dient als vanzelfsprekend te werken en gericht te zijn op continuïteit en betrouwbaarheid.

4.2. **Huisvesting**

Er zijn ontwikkelingen waardoor de locatie van (delen) van departementen zal veranderen. Hiertoe rekenen we onder andere verhuizingen, het samenvoegen van departementen en het gebruiken van verzamelkantoren voor een wisselende samenstelling aan organisatieonderdelen. De behoefte aan een efficiënter gebruik van kantoorruimten en de wens om de benodigde inspanning bij verhuizingen te reduceren, kunnen vanuit OT2017 ondersteund worden door contractuele mogelijkheden te creëren, de overdraagbaarheid van producten en diensten tussen de deelnemers te creëren en daaraan zodanige eisen te stellen dat rijksbreed gebruik mogelijk is.

4.3. **Concentratie van beheeractiviteiten in Shared Service Organisaties**

Naast het gezamenlijk aanbesteden zijn er ook grote voordelen te behalen in het gezamenlijk uitvoeren en vereenvoudigen van de overige processen die benodigd zijn om telecommunicatiediensten en ICT-middelen aan de gebruiker ter beschikking te stellen. Het betreft de volledige levenscyclus waaronder verwerving, realisatie, beheer, leveranciersmanagement, hergebruik en opheffing.

ICT-beheeractiviteiten van organisaties binnen de rijksoverheid worden in toenemende mate overgedragen aan Shared Service Organisaties. De verwachting is dat deze ontwikkeling in de komende jaren zal worden voortgezet. Dit wordt vergemakkelijkt door standaardisatie van ICT-infrastructuren bij de deelnemers en het bundelen van inkoopcontracten, waarbij OT2017 een belangrijke rol speelt.

Door veranderende omstandigheden binnen de overheid en technologische- en marktontwikkelingen is het verder mogelijk om de beheerprocessen eenvoudiger in te richten. Gedacht moet worden aan bijvoorbeeld eenvoudigere verwervingsprocessen, reductie van complexiteit en aantal facturen, reductie van infrastructuurmutaties door interne overdracht van aansluitingen en het toepassen van tijd-, plaats- en locatie onafhankelijke diensten.

Door bovenstaande ontwikkelingen kan de rijksoverheid in toenemende mate worden gezien als één organisatie met onderliggende organisatieonderdelen die gebruikmaken van een rijksbrede infrastructuur, faciliteiten en diensten.

4.4. **RijksWerkOmgeving (RWO)**

De RijksWerkOmgeving (RWO) is een programma voor de ontwikkeling van een voor alle medewerkers van de rijksdienst beschikbaar digitaal platform waarmee het mogelijk wordt om de ambities van het Rijk rondom tijd-, plaats- en apparaatonaafhankelijk werken te realiseren. In de praktische uitvoering is de RWO een stelsel van interoperabiliteitseisen en generieke voorzieningen. De RWO geeft invulling aan de behoefte voor meer samenwerken, over de grenzen van de eigen organisaties en geografische gebieden heen bij een toenemende complexiteit en onderlinge samenhang van oplossingen. De werkplek wordt hierdoor minder apparaatafhankelijk waardoor CYOD en BYOD mogelijk worden. Samenwerking over de grenzen van de eigen organisatie betekent bijvoorbeeld ook het kunnen scannen en printen over de grenzen van de eigen organisatie.

4.5. **Programma Continu Verbeteren – Connectiviteit**

Connectiviteit betreft het transport van digitale gegevens via netwerken: het internet als open netwerk en het Diginetwerk als besloten netwerk. Het doelen van het programma zijn driedelig:

- a) de digitale samenwerking tussen organisaties binnen de publieke sector te verbeteren;
- b) de efficiency en weerbaarheid te verhogen; en
- c) de dynamische (snel, wendbaar, flexibel) overheid te bevorderen.

De aanpak is gericht op het vormgeven van de regiefunctie voor connectiviteit binnen de rijksoverheid en de publieke sector, het samenwerken met het programma rijkscloud, RWO en vertegenwoordigers van de interne IT dienstverleners. Onder andere is beoogd is om in de gewenste situatie een geconsolideerd en samenhangend landelijk dekkend RijksOverheidsNetwerk 2.0 (RON 2.0) te realiseren, waarvan de kwaliteit is geborgd en aansluit op Diginetwerk. Bovendien is het gewenst om met interoperabele afspraken (Govroam) het plaats onafhankelijke werken in alle rijkskantoren en op landelijke hotspots mogelijk te maken.

4.6. **Elektronisch bestellen & factureren**

Binnen de rijksoverheid wordt steeds meer elektronisch besteld en gefactureerd. OT2017 zal daarom eisen stellen aan opdrachtnemers om aan te sluiten op DigiInkoop. Dit is in het voordeel van de rijksoverheid en de opdrachtnemers.

4.7. **Efficiencymaatregelen**

De genoemde voorgaande aanbestedingen hebben aangetoond dat het gezamenlijk aanbesteden van ICT-hardware grote voordelen biedt. Door gezamenlijk aan te besteden wordt allereerst fors bespaard op de aanbestedingskosten. Daarnaast is gebleken dat door bundeling van inkoopvolume een aanzienlijk voordeel kan worden behaald door lagere inkooprijzen en betere contractvoorwaarden. Bij de uitvoering ontstaan daarnaast efficiencyvoordelen omdat gezamenlijk aanbesteden leidt tot uniforme processen, efficiënter contractbeheer en efficiënter beheer van de infrastructuur.

4.8. **Optimaal benutten van innovaties**

De verwachting is dat er in de komende jaren nog veel innovaties zullen plaatsvinden. De rijksoverheid heeft als gevolg van vernieuwing, doelmatigheid en duurzaamheid een grote behoefte om daar waar mogelijk en wenselijk hiervan beheerst gebruik te kunnen maken.

De aanbestedingen zien toe op de mogelijkheid dat de rijksoverheid innovaties kan toepassen. Enkele voorbeelden zijn:

- Het 'outdoor' kunnen toepassen van nieuwe protocollen als LTE Advanced (5G) als aanvulling op GSM (2G), GPRS, UMTS/HSPA (3G) en LTE (4G);
- Het kunnen faciliteren van Machine-2-Machine toepassingen middels nieuwe technologieën;
- Het daar waar nodig kunnen afwickelen van 'indoor' spraakverkeer via 802.11b/g/n (Wi-Fi), 802.11ac (Gigabit Wi-Fi) en VoLTE;
- Het vergemakkelijken van administratieve migratieprocessen, beschikbaarheid en dekkingverbetering door het kunnen toepassen van 'SIM-portabiliteit' (Multi IMSI, e-SIM).

5. Uitgangspunten voor OT2017

5.1. Algemene uitgangspunten

Dit hoofdstuk beschrijft een aantal algemene uitgangspunten als basis voor OT2017. Deze zijn zowel richtingbepalend als kaderstellend voor de wijze waarop de aanbesteding wordt uitgevoerd. Deze uitgangspunten zijn:

De overheid zal niet acteren als marktpartij

Het overheidsbeleid is erop gericht de markt geen concurrentie aan te doen, door zich te gedragen als partij in concurrentie op de markt. Er is immers een aantal verschillen tussen marktorganisaties en overheidsorganisaties. Zo streven marktorganisaties naar winstmaximalisering, zoeken nieuwe markten en producten en laten het niet toe dat in hun 'keuken' gekeken wordt.

Overheidsorganisaties hebben echter een publieke taakopdracht en concurrentieverstorende elementen moeten daarom worden vermeden.

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

De overheid koopt in, met het oog voor gelijke kansen. Dit betekent dat er rekening wordt gehouden met de algemene beginselen die er voor de publieke inkoop gelden. Dat wil zeggen: de overheid koopt proportioneel, objectief, non-discriminatoire en transparant in, binnen de kaders van de geldende (Europese) wet- en regelgeving.

Naast deze publieke waarden zijn steeds vaker maatschappelijke overwegingen aan de orde. Overheidsinkoop heeft een politiek-maatschappelijke dimensie. Dit betekent dat bij inkoop van de overheid meer wordt gekeken dan doeltreffend en doelmatig inkoop. Juist de maatschappelijke effecten van inkoop staan in de belangstelling. Die maatschappelijke effecten hebben te maken met goed opdrachtgeverschap aan de ene kant en met het beleid op het gebied van duurzaamheid aan de andere kant. In beide gevallen versterkt de inkoop de effecten die de overheid met zijn beleid wil bereiken.

Dit wordt ingevuld door de markt te stimuleren tot duurzaam produceren en te werken aan daar waar mogelijk social return⁶, circulair inkopen en sociale voorwaarden. OT2017 zal duurzaamheidscriteria⁷ opnemen voor waar het de toegepaste werkplek gerelateerde ICT betreft.

⁶ Meer informatie over social return:

www.pianoo.nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/social-return

⁷ Momenteel worden voorbereidingen getroffen voor nieuwe richtlijnen van Circulair Inkopen. Circulair inkopen gaat verder dan uitsluitend het toepassen van recycling of het milieuvriendelijk afvoeren van producten. Bij aanvang van een levenscyclus wordt vooraf nagedacht en bepaald op welke wijze een product een tweede leven kan genieten. Dit kan in de vorm zijn van totaalproducten die opnieuw worden ingezet binnen organisaties in het binnen- en buitenland, of het tot grondstoffen verwerken van afgedankte apparatuur. De categorie ICT Werkomgeving Rijk streeft ernaar circulaire inkoop te borgen binnen de overeenkomsten voor werkplekapparatuur.

Ook bij de verwerving van de OT2017-producten en -diensten speelt duurzaam inkopen een rol. OT2017 zal daarom tijdens de aanbestedingen, daar waar zinvol en relevant, op dit onderwerp sturen.

Lastenverlichting voor bedrijven

OT2017 hecht grote waarde aan een goede samenwerking met de markt. Niet alleen omdat een goede relatie bijdraagt om de ambities te doen slagen, maar ook omdat de rijksoverheid een voorbeeldfunctie heeft in de Nederlandse samenleving. Belangrijke onderwerpen zijn:

- De reductie van de aanbestedingsinspanning voor de markt;
- Het verlagen van administratieve lasten voor bedrijven die leveren aan de overheid;
- Snelle betalingsprocessen (met name extra onder de aandacht gekomen ten tijde van de kredietcrisis);
- Het stellen van realistische en faire voorwaarden in de aanbestedingen en de te sluiten overeenkomsten;
- Zo veel als mogelijk gebruik maken van afhandeling langs elektronische weg;
- Het bieden van kansen aan het midden- en kleinbedrijf (voor de onderdelen waar dit redelijkerwijs mogelijk is).

Positie rijksoverheid

De burger is mondiger, kritisch en veeleisend. Een rijksoverheid richt zich op haar kerntaken met de beschikbare financiële middelen. Dit zijn aspecten die verandering noodzakelijk maken en nooit op zullen houden. De overheid is genooddaakt mee te bewegen, ondersteund door techniek.

Die benodigde techniek verandert ook mee, zeker op het gebied van communicatie; een techniek die 'steeds beter', 'eenvoudiger' en 'werken op elk moment en plaats' mogelijk maakt. De realisatie van de 'concerngedachte' van de overheid komt mede hierdoor steeds dichterbij.

Verschillen in bedrijfsvoering leiden veelal tot kostenverhoging en werken prijsopdrijvend, omdat providers de risico's die hiermee samenhangen verdisconteren in de prijzen. Waar mogelijk aansluiten op bestaande processen bij leveranciers zal waarschijnlijk in de tarieven door de overheid worden terugverdiend. Het streven moet er dus op gericht zijn om voorwaarden van bestelling en levering en te verwerven functionaliteiten (eventueel vertaald naar specificaties) zoveel mogelijk te standaardiseren om die prijsopdrijvende effecten te neutraliseren.

Er ligt hier mede daarom een cruciale rol voor de gebruikers van de overeenkomsten om zich volledig te conformeren aan de standaardisatie. Een 'natuurlijke' drempel voor een vlotte en verdergaande integratie wordt gevormd door de decentraal belegde bevoegdheden (per ministerie en binnen de ministeries vaak ook weer decentraal).

Desalniettemin zal men zeer alert moeten zijn om te vermijden dat deelnemers buiten OT2017 ICT-producten en -diensten verwerven. De Europese regelgeving is hierin strikt en overtreding kan juridische en financiële gevolgen hebben voor de rijksoverheid.

Aansluiting op gangbare praktijk en vastgesteld beleid

OT2017 wijkt niet af van de gangbare praktijk tenzij er goede redenen zijn om dit wel te doen. Daarmee wordt zo veel als mogelijk gebruik gemaakt van bewezen concepten.

5.2. Leerpunten OT2010

Dit strategiedocument is mede gebaseerd op leerpunten van eerdere OT-aanbestedingen en het gebruik van de resultaten daarvan. Enkele belangrijke leerpunten zijn:

1. Gunning aan één opdrachtnemer maakt het inkoopproces voor de deelnemer eenvoudiger.
2. Maak de afbakening tussen de verschillende aanbestedingen zo scherp mogelijk.
3. Zorg ervoor dat de bestellingen langs elektronische weg plaatsvinden.
4. Betrek de markt in een vroeg stadium bij de vorming van de aanbestedingsstrategie.
5. De praktijk heeft aangetoond dat het gezamenlijk aanbesteden van (raam)overeenkomsten grote voordelen biedt voor een efficiëntere inrichting en beheer van ICT- en telecomdienstverlening.

5.3. Technologische kaders

Deze paragraaf beschrijft technologische kaders die voor OT2017 van belang zijn.

5.3.1. Integratie mobiele data en spraak

In de huidige situatie wordt voor mobiele data- en spraak gebruik gemaakt van GSM (2G), GPRS, UMTS/HSPA (3G) en LTE (4G) technologie. Voor mobiele spraak wordt nu nog vrijwel uitsluitend gebruik gemaakt van circuitgeschakelde technologie, terwijl de komende jaren steeds meer pakketgeschakelde (VoIP) toepassingen gebruikt zullen worden. De ontwikkelingen gaan daarvoor snel: na de komst van UMTS/HSPA, en invoering van LTE, wordt een grote versnelling verwacht in de komst van 5G technologie (zgn. breedband mobiel).

Mobiele spraak- en dataoplossingen zijn overigens niet alleen technisch nauw verwant, maar ook functioneel. Het ligt daarom voor de hand om deze als gecombineerde dienst te verwerven.

Kwaliteit, in het bijzonder de dekking, de capaciteit / beschikbare bandbreedte en de (business)continuïteit, is een belangrijke succesfactor voor mobiel data- en spraakgebruik. Daarnaast zullen voorzieningen in de overeenkomsten worden opgenomen om de dekking en de capaciteit / beschikbare bandbreedte voortdurend (waar nodig) te verbeteren en om in bijzondere situaties af te wijken van de gegunde overeenkomsten om de noodzakelijke dekking te creëren.

5.3.2. InHouse Dekking en Wi-Fi

Door een toenemend gebruik van mobiele telefonie en data, de ontwikkelingen omtrent huisvesting en TPAW-werken, is er een groot belang om ook binnen gebouwen de beschikking te hebben over een goede draadloze dekking met voldoende capaciteit/bandbreedte. In de huidige situatie faciliteren dergelijke oplossingen veelal alleen het mobiele gebruik dat gerelateerd is aan de operator waar de gebruiker zijn aansluitingen heeft verworven. Daarnaast is er op grote

schaal Wi-Fi-infrastructuur aangelegd voor ontsluiting van LAN-diensten en internettoegang.

Ook zijn er een aantal belangrijke ontwikkelingen die van invloed zijn op de aanpak van IHD-infrastructuur:

- Gedreven door ontwikkelingen als VoLTE, VoWi-Fi en het sterk groeiend gebruik van allerlei Apps waarmee op VoIP-basis gecommuniceerd kan worden, vervaagt het onderscheid en gebruik van IHD en Wi-Fi-infrastructuur;
- Oplossingen in de markt voor IHD en Wi-Fi-infrastructuur groeien naar elkaar toe;
- De aanleg en het beheer van IHD en Wi-Fi-infrastructuur kent synergie voordelen;
- Door toenemend gastgebruik en flexibilisering van kantoorpanden dient IHD veelal Multi-provider te worden ingericht.

5.3.3. *Integratie mobiele spraak met bedrijfscentrale*

Om een aantal redenen kan het wenselijk zijn om mobiele telefonie voorzieningen te integreren met of te koppelen aan de bedrijfscentrale die wordt gebruikt voor vaste telefonie. Dit kan voordelen hebben in financiële zin (bijvoorbeeld goedkoper of gratis bellen van vaste telefoons naar de eigen mobiele telefoons). De functionele voordelen zijn bijvoorbeeld:

- De mogelijkheid tot gebruik van interne nummers en verkorte kiescodes van en naar mobiele toestellen;
- Het gebruik van aanvullende faciliteiten van de bedrijfscentrales op de mobiele toestellen (bijvoorbeeld chef-secretaresse schakeling);
- Het delen van presence informatie tussen mobiele toestellen en de ICT-infrastructuur;
- Het gebruik van Unified Communications toepassingen.

Na de invoering van IP-Technologie voor mobiele devices wordt het potentieel eenvoudiger om mobiele en vaste telefonie te integreren in één device onafhankelijke oplossing.

5.3.4. *Inbound verkeersstromen*

Bij de overheid wordt gebruik gemaakt van inbound verkeersstromen. Hiermee wordt bedoeld het inkomende telefonieverkeer via vaste aansluitingen, waarbij de ontvanger een rol speelt bij de daarmee samenhangende kosten (08xx, 09xx en 14xxx verkeer). In de meeste gevallen worden dergelijke diensten geleverd over 'normale' vaste aansluitingen. Om een aantal redenen is het verstandig om deze categorie bij afname van grote volumes daarvan te scheiden:

- Het volume kan zodanig groot zijn dat het combineren met normale vaste telefonie over en weer zou leiden tot niet optimale contractvoorwaarden;
- Inbound verkeer in grote volumes betreft specifieke dienstverlening, die door een beperkt aantal spelers kan worden ingevuld. Samenvoeging met normale vaste telefonie zou daarom de marktwerking beperken.

Inbound verkeer zal daarom in beginsel als aparte opdracht worden aanbesteed, voor die situaties waarin het een groot volume betreft. Voor organisaties met slechts een beperkt volume wordt het inbound verkeer echter als onderdeel van Vaste telefonie gezien.

5.3.5. *Aansluiting op gebouwgebonden infrastructuur*

Bij het implementeren van telecommunicatiediensten treden afhankelijkheden op tussen de eisen en wensen van de leverancier (beschikbaarheid van kabelgoten, glasvezels en andersoortige bekabeling, stroomvoorzieningen, antennes etc.) en de invulling die de gebouwbeheerder daaraan wil en kan geven. De aanbestedingen van OT2017 dienen op dit vlak zo veel als mogelijk aan te sluiten op gangbare normen en op standaarden van het RVB, die voor nieuwbouw worden toegepast, waaronder hetgeen daarover is opgenomen in het huidige (zo ook eventueel toekomstige) Handboek ICT-huisvesting en Bekabeling (HIB)⁸. Aansluiting op legacy en verouderde standaarden valt daar niet onder tenzij dit zonder nadelige gevolgen kan plaatsvinden.

Ook in functionele zin dient OT2017 aan te sluiten op de gewenste gebouwvoorzieningen binnen de rijksoverheid (bijvoorbeeld generieke videoconferencing voorzieningen, gebouwbeheerssystemen, Wi-Fi-hotspots, etc.). OT2017 zal in dit kader een generieke scheidslijn definiëren.

5.3.6. *Verzending van SMS via geautomatiseerde koppelvlakken (SMS-Gateway)*

Voor een aantal toepassingen is het van belang om te kunnen beschikken over de mogelijkheid om SMS-verkeer te versturen via een geautomatiseerd koppelvlak. Een dergelijke SMS-Gateway maakt het mogelijk om SMS berichten te versturen zonder tussenkomst van een mobiele telefoon. Een voorbeeld is het verzenden van een SMS vanuit een applicatie voor authenticatie-doeleinden. Een grote gebruiker van deze dienst is bijvoorbeeld DigiD. Ook worden bijvoorbeeld in specifieke situaties bepaalde medewerkers via SMS van informatie voorzien ('mail-to-SMS').

5.4. **Informatiebeveiliging**

Op het gebied van informatiebeveiliging van de informatievoorziening dienen de opdrachtgever en de deelnemers zich te houden aan vastgestelde regels voor de rijksoverheid. De regels over informatiebeveiliging voor de rijksoverheid zijn onder meer terug te vinden in het Beveiligingsvoorschrift Rijksdienst, de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR)⁹, het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR) en het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie (VIR-BI). Ook de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en het Algemeen Rijksambtenarenreglement (ARAR) geven binnen hun werkingsgebied aanwijzingen voor informatiebeveiliging bij de rijksoverheid.

5.5. **Uitgangspunten voor beveiligd bellen**

Met beveiligd bellen wordt een beveiligde spraakverbinding bedoeld. In de markt bestaan hiervoor diverse producten variërend van apps voor bestaande toestellen tot dedicated oplossingen, gebaseerd op een gecertificeerde combinatie van hard- en software. Hierbij bestaat een groot verschil in beveiligingsniveaus. Voor het beveiligen van spraak wordt de verbinding end-to-end encrypted. In het toestel vindt encryptie en decryptie van spraak plaats. Hiervoor zijn encryptie-sleutels vereist die separaat worden uitgegeven. Het Nationaal Bureau voor Verbindingsbeveiliging (NBV) stelt hiervoor eisen aan het

⁸ zie: <http://www.rijksvastgoedbedrijf.nl/documenten/richtlijn/2008/07/01/handboek-ict-huisvesting-en-bekabeling-hib-versie-1.0>

⁹ Meer informatie over de BIR:

www.earonline.nl/images/ear/6/6f/BIR_TNK_1_0_definitief.pdf

sleutelbeheer. Goedgekeurde producten worden door het NBV online gepubliceerd¹⁰.

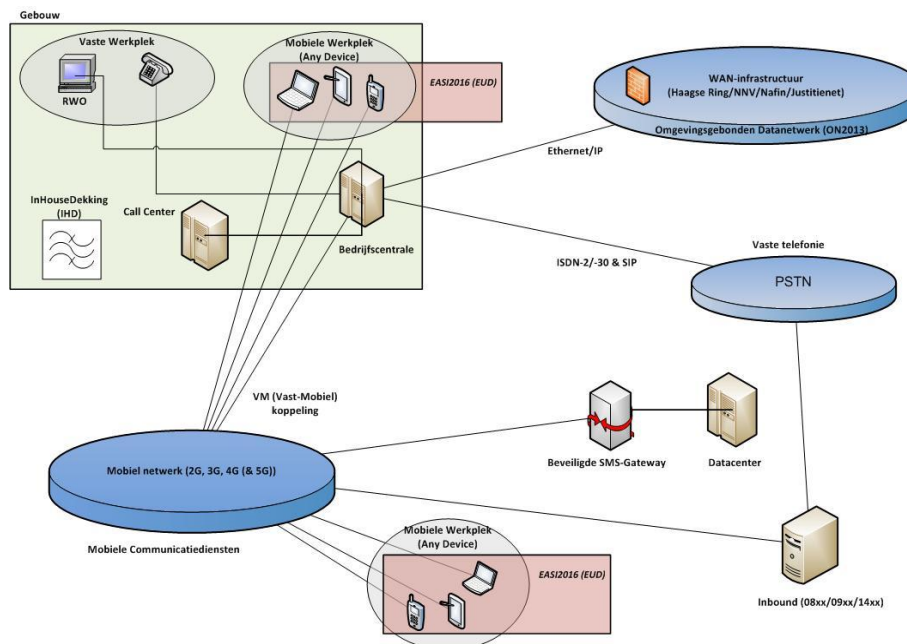
Een verkenning naar de mogelijkheden om producten voor beveiligd bellen te verwerven heeft opgeleverd dat er geen voordeel is om dit te combineren met een andere aanbesteding van het programma Aanbesteding IWR (bijvoorbeeld de aanbesteding van Mobiele communicatiediensten of de Mobiele ICT-Werkplekken).

Voor het aanbesteden van de (eventueel uit te voeren) aanbesteding voor beveiligd bellen is het wenselijk om binnen de rijksoverheid nader onderzoek uit te voeren naar de gewenste oplossingsrichting, die inspeelt op de verbeterde technische mogelijkheden die recentelijk hiervoor zijn ontstaan. Om deze redenen is beveiligd bellen voorsnog buiten de scope van OT2017 en EASI2016 geplaatst.⁵

¹⁰ Meer informatie over de NBV goedgekeurde producten:
www.aivd.nl/onderwerpen/informatiebeveiliging/inhoud/beveiligingsproducten/goedgekeurde-producten

5.6. Huidige situatie telecommunicatieinfrastructuur

In onderstaande figuur is weergegeven hoe doorgaans de huidige telecommunicatieinfrastructuur bij overheidsorganisaties is ingericht. In de huidige situatie wordt meestal gebruik gemaakt van een gebouwgebonden telecommunicatieinfrastructuur, bestaande uit bedrijfscentrales met bijbehorende telefoontoestellen. Daarnaast is het gebouw (de weergegeven rechthoek) voorzien van een kantoorautomatiseringsinfrastructuur, InHouse Dekking (IHD) en een koppeling met een organisatiegebonden datanetwerk (WAN-infrastructuur), welke reeds is aanbesteed.



Figuur 2. Huidige doorsneesituatie telecommunicatieinfrastructuur

Gelet op de gefaseerde invoering van IPT, de voortdurende technologische ontwikkelingen en innovaties op dit vlak in de markt en het feit dat de infrastructuur waarmee OT2017 wil integreren voortdurend in beweging is, zal OT2017 zich in belangrijke mate richten op het proces rondom het verbeteren van integratiemogelijkheden van telefonie en overige ICT-infrastructuur. De kantoorautomatisering zal daarbij een belangrijke rol spelen.

De behoefte aan beschikbaarheid leidt op infrastructureel niveau tot toepassing van redundante voorzieningen, daar waar van toepassing. Voor Vaste telefonie betreft dit een 2^e aansluiting bij dezelfde provider. Voor Mobiele communicatie betreft dit een 2^e communicatiekanaal over een andere mobiele infrastructuur.

5.7. Huidige jaarvolumes

In de onderstaande tabel is het gerealiseerde jaarvolume van het jaar 2015 (in Euro en exclusief BTW) weergegeven, welke is verkregen op basis van recente rapportages uit de OT2010 overeenkomsten:

| Rijksoverheid | Jaarvolume 2015 o.b.v. recente rapportages | | | |
|---|---|--|--|------------------------|
| | Vast (Tele2) | Mobiel (Vodafone) | Inbound (KPN) | SMS-gateway (CM) |
| Subtotaal | € 4.982.000 | € 12.760.000 | € 10.700.000 | € 2.150.000 |
| Subtotaal OT2010 Rijksoverheid per jaar | € 30.592.000 | | | Bedragen exclusief BTW |
| Rijksoverheid | Jaarvolumes 2015 o.b.v. recente rapportages | | | |
| | Vast (Tele2) | Mobiel (Vodafone) | Inbound (KPN) | SMS-gateway (CM) |
| Kentallen (schatting) | Analoge aansluitingen: 4.100 stuks Digitale aansluitingen: 2.200 stuks Belminuten: 77 miljoen Gesprekken: 24 miljoen | SIM: 170.000 stuks Belminuten: 300 miljoen Gesprekken: 120 miljoen Data: 1,4 PB (sterke groei verwacht) | Belminuten: 120 – 180 miljoen Gesprekken: 12 – 36 miljoen | Berichten: 29 miljoen |

Voor IHD zijn momenteel 100-150 locaties voorzien van IHD installaties.

Aan de jaarvolumes in deze paragraaf kunnen geen rechten worden ontleend.

6. Marktbenadering

6.1. Inleiding

Een belangrijk aspect om succesvol een aanbesteding te kunnen uitvoeren is het kiezen van de juiste marktbenadering. Bepalende invalshoeken hierbij zijn:

- Inzichten en voorkeuren gezien vanuit de relevante grote gebruikers van de gevraagde ICT- en Telecom producten en –diensten;
- Opgedane ervaring uit OT2010;
- Inbreng van expertise uit de markt door een marktconsultatie;
- Een juiste keuze uit de mogelijkheden die de Europese regelgeving en de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012 biedt.

In onderstaande paragrafen worden deze invalshoeken nader toegelicht en worden conclusies getrokken voor de wijze waarop de markt voor de Europese aanbesteding OT2017 zal worden benaderd.

Binnen het mogelijke speelveld wordt met behulp van input uit de markt en ervaringen vanuit OT2010 invulling gegeven aan de opdracht van OT2017.

De marktbenadering vanuit deelnemersperspectief komt in paragraaf 7.2 aan de orde.

6.2. Marktanalyse

De markt voor telecommunicatiediensten bestaat op dit moment uit een relatief beperkt aantal providers met een eigen netwerk en een groep Mobile Virtual Network Operators (MVNO). Deze providers hebben geen eigen mobiel netwerk. Deze markt is nog steeds sterk in beweging.

De hevige concurrentie op de markt maakt het mogelijk om tegen blijvende economisch gunstige voorwaarden in te kopen. Wel moet de rijksoverheid echter beducht zijn op 'prijsaanbiedingen' waarbij ná de gunning getracht wordt om extra omzet te genereren. Daarnaast kan het voorkomen dat providers gedurende de looptijd van de overeenkomst van juridische status veranderen, bijvoorbeeld door fusering, overname of de oprichting van een joint venture. Met beide omstandigheden zal rekening gehouden moeten worden, in de vorm van eisen aan de aanbiedende providers en voorwaarden in de overeenkomsten. Ondanks deze omstandigheden is de conclusie gerechtvaardigd dat de veranderingen in de markt en de economische situatie het mogelijk maken om tegen economisch gunstige voorwaarden in te kopen.

Doordat de markt sterk in beweging is, is het op het eerste gezicht wenselijk om de contractduur kort te houden. Dit is echter in strijd met de wens om ondermeer de aanbestedings- en migratiekosten te minimaliseren en marktpartijen de kans te geven investeringen over een langere termijn af te schrijven, met voordelige prijsconsequenties voor de overheid.

Het is niet onredelijk om te verwachten dat ook in de komende jaren sprake zal zijn van een verder gaande prijserosie, zowel als gevolg van innovaties als veroorzaakt door economische en maatschappelijke ontwikkelingen.

Prijserosie maakt het enerzijds noodzakelijk om contractueel garanties voor marktconformiteit te borgen en anderzijds om de marktconformiteit van prijzen

in voorkomende gevallen te blijven monitoren en te benchmarken. Het omgekeerde is ook mogelijk: bij end-of-life van diensten, zoals analoge telefonie en ISDN kan het langer toepassen van deze diensten een prijsopdrijvend effect hebben.

In elk geval moet de rijksoverheid optimaal blijven profiteren van de neerwaartse ontwikkeling van de marktprijzen en tegelijkertijd vermijden dat op elk moment meerwerk in rekening wordt gebracht. Tijdens de aanbestedingsfase en de contractfase zal daar aandacht aan worden gegeven.

Kostenbesparingen aan de zijde van de providers, die in een concurrerende markt wellicht doorgegeven kunnen worden in de prijs- en tariefstelling, worden niet uitsluitend bepaald door volumes en technologische ontwikkelingen. Ook administratieve vereenvoudigingen zullen leiden tot een lastenverlichting en kunnen daardoor een gunstige invloed hebben op de tarieven die in rekening worden gebracht.

Het is daarom van groot belang dat hiervoor goede organisatorische maatregelen worden getroffen. In hoofdstuk 8 (Organisatiearchitectuur en beheerprocessen) wordt hier nader op ingegaan.

6.3. Indeling aanbestedingen

De behoefte aan apparatuur en diensten dient in overzichtelijke onderdelen te worden verdeeld, zonder grote nadelen van versnippering te creëren. Daarbij spelen de volgende overwegingen een rol:

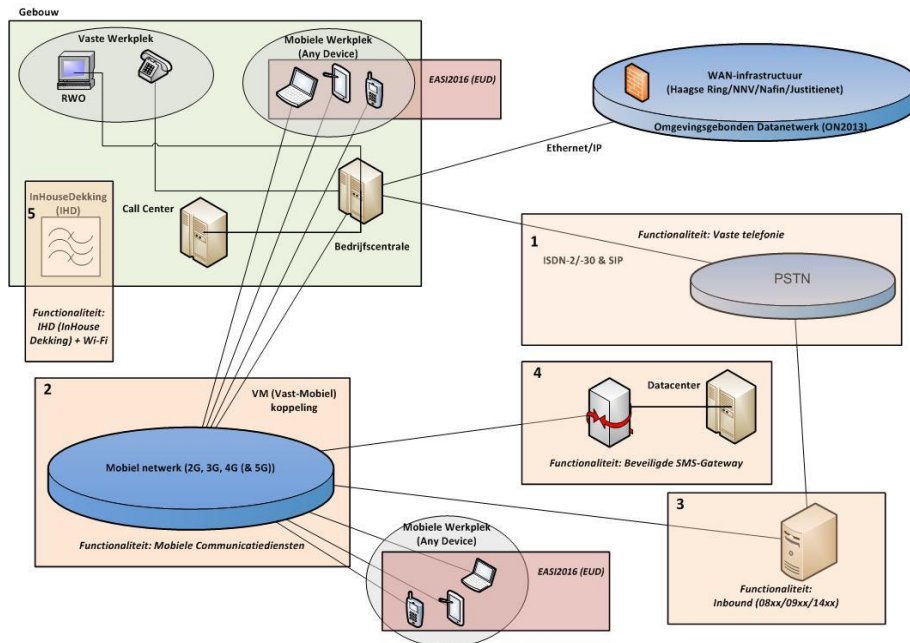
- Door de totale scope onder te brengen in meerdere aanbestedingen wordt de omvang van de opdrachten beperkt, waardoor wordt bijgedragen aan de toegankelijkheid voor het midden- en kleinbedrijf;
- Door de functionaliteit onder te verdelen in logische onderdelen wordt voorkomen dat partijen onnodig worden uitgesloten;
- De begrenzing dient helder vastgelegd te zijn, opdat de contractuele scheidslijnen helder zijn;
- Een zo goed mogelijke aansluiting op de marktordening;
- Behoud van schaalvoordelen teneinde optimale leveringsvoorwaarden te bedingen;
- Behoud van schaalvoordelen voor de markt opdat de inspanning voor het verkrijgen van een (raam)overeenkomst en het uitvoeren daarvan in verhouding staat tot de potentiële omzet en winst.

Op grond van deze uitgangspunten is gezocht naar de best mogelijke indeling.

Vanuit de scope van OT2017 leidt dit tot een opdeling in dienstverlening op gebied van:

- Vaste telefonie;
- Mobiele communicatiediensten;
- Inbound;
- Beveiligde SMS-Gateway;

In onderstaand figuur is de indeling van de aanbestedingen op basis van functionaliteiten weergegeven (zie oranje gekleurde vlakken).



Figuur 3. Aanbestedingen

Toelichting op de koppelingen in Figuur 3:

De VM (Vast-Mobiel) koppeling betreft de verbinding tussen het mobiel netwerk van de provider en de telefoniecentrale van de deelnemer. De analoge verbindingen, ISDN-1...30 verbindingen en SIP koppelingen betreffen de verbindingen tussen het vaste PSTN netwerk van de provider en de (VoIP) telefoniecentrale van de deelnemer.

De genummerde vlakken in Figuur 3 zijn als volgt omschreven:

1. Vaste telefonie

Deze functie voorziet in aansluitingen voor telefonieverbindingen met het openbare netwerk (PSTN) op vaste locaties en de verkeersstromen. Daarnaast voorziet deze functie in de levering van vaste telefonieaansluitingen met het openbare netwerk. Ten bate van de afwikkeling van vast telefonieverkeer biedt deze functie een halffabricaat. Hiervoor zijn namelijk additionele functies nodig, zoals bedrijfscentrales. Behoudens de prijsstelling is er tussen marktpartijen relatief weinig onderscheid.

2. Mobiele communicatiediensten

Deze functie voorziet in: spraak en/of data aansluitingen en verkeersstromen voor mobiele gebruikers en apparaten, inclusief:

- voorzieningen voor het verbeteren van de dekking en capaciteit binnen gebouwen (tijdelijk, zie verderop onder IHD);

- voorzieningen voor het verbeteren van de dekking en capaciteit buiten gebouwen, bijvoorbeeld door middel van (virtual-) national-roaming;
- voorzieningen voor vast-mobiele koppelingen;
- het garanderen van het afleveren van SMS verkeer vanuit de SMS-Gateway.

3. Inbound

Deze functie voorziet in de afhandeling van verkeersstromen waarin de ontvanger een rol speelt in de te verrekenen kosten, en waar sprake is van een groot volume. Denk hier aan 08xx- en 09xx-nummers, maar ook aan nummers gereserveerd voor de klantcontactcentra van de overheid (de zogenaamde 14-serie).

4. SMS-Gateway

Deze functie voorziet in het (beveiligd) versturen van grote hoeveelheden SMS berichten (zogenaamde bulk SMS naar een groot aantal mensen), bij het gebruik van SMS voor authenticatie-doeleinden en andere informatiedoeleinden. Een SMS-Gateway maakt het versturen van een SMS mogelijk zonder tussenkomst van een mobiele telefoon. Eventueel inclusief monitoring ten behoeve van (naleving) prioriteitstelling / aflevergarantie.

5. InHouse Dekking (IHD)

De oorspronkelijke scope van IHD betreft –samengevat- nieuwe inrichtingen ten behoeve van een variëteit aan draadloze communicatie in panden en campussen, alsmede uitbreidingen en vervangingen van bestaande draadloze communicatie inrichtingen inclusief support en beheer.

Uit door IWR gehouden marktconsultaties is gebleken dat de IHD markt momenteel nog niet volwassen en stabiel genoeg is; ten dele in technologisch opzicht en ten dele in de onderlinge samenwerking met mobiele operators. Als gevolg van technologische ontwikkelingen en innovaties (bijv. VoLTE/VoWi-Fi) kan het speelveld nog sterk gaan veranderen. Vanuit de zijde van de aanbestedende dienst is geconcludeerd dat er meer tijd nodig is om de vraag aan de markt m.b.t. (innovatieve) IHD producten en diensten goed te articuleren en daar een passende aanbestedingsstrategie aan te koppelen.

Onder de IHD scope vallen eveneens diensten voor provider-onafhankelijke InHouse Dekking; deze dienen ter verbetering van de dekking en capaciteit van draadloze toepassingen in gebouwen, voor zover die niet door de leverancier vanuit de aanbesteding Mobiele communicatiediensten kunnen worden ingevuld.

Er is omwille van het borgen van de continuïteit door de stuurgroep van het programma Aanbesteding IWR besloten om voor een tijdelijke contractperiode de behoefte aan (provider-onafhankelijke) IHD en Wi-Fi te beleggen bij respectievelijk de aanbesteding OT2017|Mobiele Communicatiediensten en EASI2016|Accessoires.

Voor wat betreft de behoefte aan innovaties en andere oplossingen dan Wi-Fi en provider-onafhankelijke IHD, wordt vanuit de Categorie IWR nader onderzoek gedaan, waarin mogelijk ook de markt betrokken zal worden. Het onderzoeksresultaat is de opmaat voor een potentiële IHD aanbesteding.

Optioneel bestaat behoefte aan aanvullende dienstverlening binnen de scope van de aanbestedingen. Niet alleen functioneel, maar ook op het gebied van beheer, onderhoud en op het gebied van logistieke dienstverlening. De behoefte aan aanvullende dienstverlening varieert sterk per Shared Service Organisatie. Daarom zal de invulling in de aanbesteding een optioneel en variabel karakter kennen.

Voor bedrijfscentrales wordt vooralsnog het bestaande contract OT2010|VoIP-Centrales¹¹ toegepast. Dit contract voorziet in de levering van op IP gebaseerde communicatiesystemen, inclusief de basisdienstverlening die nodig is voor het inrichten, implementeren en beheren van die systemen. De strategie aangaande VoIP-Centrales wordt daarom in dit strategiedocument niet uitgewerkt.

¹¹ Indien gebruik gemaakt wordt van alle verlengingen eindigt de overeenkomst op 29 maart 2020.

6.4. Omvangsindicatie per aanbesteding

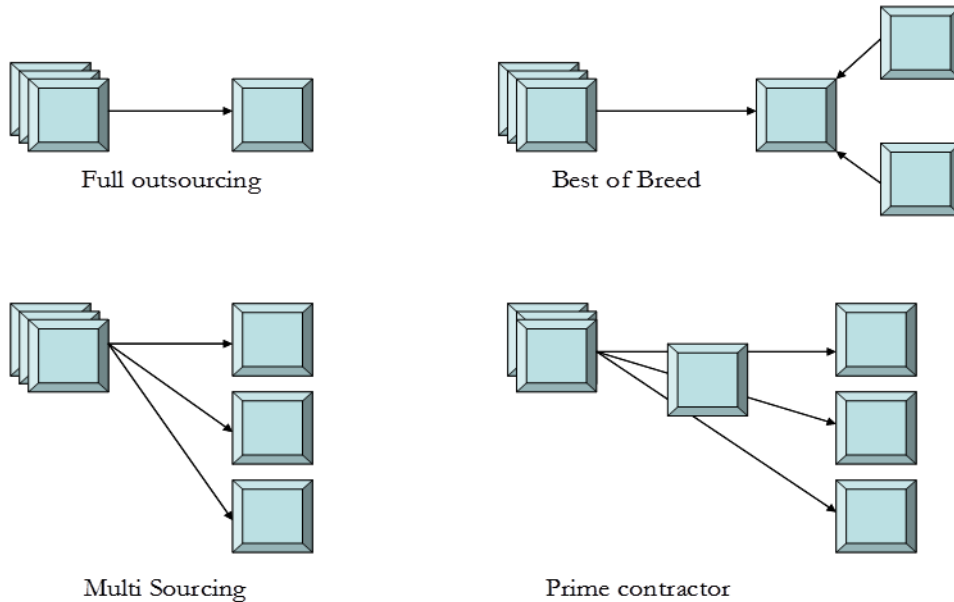
In de onderstaande tabel zijn per voorgenomen aanbesteding de geschatte financiële jaarvolumes als indicatie opgenomen. Aan deze jaarvolumes kunnen geen rechten worden ontleend.

| Aanbesteding | Geschatte omvang (in € mln) |
|--|------------------------------------|
| 1. Vaste telefonie | 3 – 8 |
| 2. Mobiele communicatiediensten | 9 – 15 |
| 3. Inbound | 8 – 15 |
| 4. Beveiligde SMS-Gateway | 2 – 5 |

6.5. Algemene sourcingstrategieën

Mogelijke sourcingstrategieën die in aanmerking komen voor de verwerving van werkplekgerelateerde ICT in het kader van OT2017 zijn:

- Full outsourcing;
- Multi Sourcing;
- Best of Breed;
- Prime contractor.



Figuur 4. Sourcingstrategieën (Bron: Gartner)

De strategie van Full outsourcing gaat uit van dienstverlening door één leverancier.

Bij de strategie van Best of Breed bestaat er uitsluitend een relatie tussen de opdrachtgever en leverancier, waarbij deze het volledige pakket van diensten biedt in contractuele zin, maar voor specifieke aspecten van de dienstverlening, die niet tot de kerncompetentie van deze opdrachtnemer behoren, onderaannemers inschakelt.

De strategie van Multi Sourcing gaat ervan uit:

- Dat een leverancier wordt ingeschakeld die een bepaald product het beste kan leveren;
- Dat het totale pakket van gevraagde dienstverlening door verschillende leveranciers wordt geleverd;
- Dat er voor één product ook verschillende leveranciers kunnen worden gecontracteerd;
- Dat er een sterke combinatie bestaat van interne en externe dienstverleners die gezamenlijk de toegevoegde waarde leveren.

De strategie van Prime contractor is gebaseerd op de strategie van Multi Sourcing, waarbij de opdrachtgever zelf overeenkomsten heeft afgesloten met verschillende leveranciers, maar tevens een service integrator (of Prime contractor) wordt ingeschakeld, die vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid de

verschillende producten en diensten van de verschillende leveranciers integreert tot het gewenste eindproduct.

6.6. Toepasbare sourcingstrategieën en beoordelingscriteria

In aanvulling op de sourcingmodellen zoals benoemd in hoofdstuk 6.5 zijn de volgende overwegingen van belang:

1. Het model Best of Breed kan worden gecombineerd met Full outsourcing en Multi Sourcing (door aldaar onderaanneming toe te staan).
2. Het model Prime contractor is niet zinvol voor de aanbestedingen die betrekking hebben op de levering van producten. Er is immers in dat geval geen wezenlijke taak voor een service-integrator te benoemen. Waar aanvullende diensten worden gevraagd aan een productleverancier is er geen relevant voordeel om een service-integrator aan te stellen, wanneer er geen integratie van diensten van meerdere leveranciers plaatsvindt.
3. De strategie van Multi Sourcing kan worden geïmplementeerd in twee varianten:
 - a. Multi Sourcing met minicompetitie. Hierbij vindt met name gedurende de contractfase telkens een minicompetitie plaats om de leverancier te selecteren die op het benodigde moment een bepaald product of dienst het beste kan leveren. Eventueel vindt al tijdens de aanbestedingsfase een minicompetitie plaats;
 - b. Multi Sourcing zonder minicompetitie. Hierbij vindt uitsluitend tijdens de aanbestedingsfase een eenmalige minicompetitie plaats om de leverancier te selecteren die alleen tijdens de aanbestedingsfase een bepaald product of dienst het beste kan leveren.

Conclusies:

1. De volgende modellen zijn voor OT2017 inzetbaar:
 - A. Full outsourcing, inclusief Best of Breed:
Dit model houdt in het geval van OT2017 in dat één overeenkomst aan één opdrachtnemer wordt gegund die aan alle deelnemers de producten of diensten levert die onder de scope van die aanbesteding vallen.
 - B. Multi Sourcing, eventueel in twee varianten, inclusief Best of Breed:
Dit model houdt in het geval van OT2017 in dat een raamovereenkomst aan maximaal drie verschillende opdrachtnemers wordt gegund. De opdrachten worden vervolgens verstrekt op basis van nadere overeenkomsten. Die worden voor een afgebakend deel van de scope voor een nader vast te stellen samenstelling van deelnemers (bijvoorbeeld de deelnemers die van een zelfde Shared Service Organisatie diensten betrekken) gesloten. De doorlooptijd van een nadere overeenkomst zal bestaan uit een minimum looptijd met optionele verlenging(en). Zo kan de eigenaar van een nadere overeenkomst op een later moment inspelen op eventuele veranderende omstandigheden.
2. Het is niet zinvol een service-integrator aan te stellen voor de levering van diensten omdat hiervoor reeds door de rijksoverheid onder andere Shared Service Organisaties zijn ingericht.

6.7. Beoordeling en keuze sourcingstrategie

De belangrijkste aspecten om te bepalen op welke sourcingstrategie de leden van de gebruikersgroep zich oriënteren, zijn geformuleerd in onderstaande beoordelingscriteria:

| Beoordelingscriteria | |
|----------------------|---|
| 1 | Zoveel mogelijk recht doen aan de diversiteit van wensen en eisen van deelnemers, waarbij aandacht is voor migratie (eventuele problemen bij migratie worden groter bij Multi Sourcing), praktische realisatie van nummerbeheer. |
| 2 | Ambities: Zoveel mogelijk tegemoet komen aan de realisatie (van de ambities) van het programma Aanbesteding IWR en Categoriemanagement. |
| 3 | Vermijden van een lock in-situatie bij (een) dienstverlener(s) ¹² . |
| 4 | Leveringscontinuïteit. |
| 5 | Ruimte voor technische ontwikkelingen gedurende de contractperiode. |
| 6 | Efficiëntie inkoop: Zo eenvoudig mogelijke verwerving door deelnemers. |
| 7 | Marktwerking: Behouden van zo veel mogelijk marktwerking gedurende de contractperiode. Bij een Multi Sourcing situatie lijkt de marktwerking gedurende de contractperiode beter geborgd dan bij Full outsourcing. |
| 8 | Minimalisering van beheer inspanningen (algemeen en contractbeheer) |
| 9 | Scherpe prijsstelling: Bij een Full outsourcing mogen betere tarieven verwacht worden dan bij Multi Sourcing als gevolg van Economies of Scale. Daarentegen kan de beste prijs/prestatie verhouding (wellicht) worden verkregen bij Multi Sourcing. |

Op basis van deze lijst hebben de leden van de gebruikersgroep per aanbesteding de sourcingstrategieën beoordeeld. De voorgenomen sourcingsvarianten zijn vervolgens getoetst met de markt tijdens de uitgevoerde marktconsultaties. In de navolgende paragrafen zijn per aanbesteding de uitkomsten en de oriëntatie op de sourcingstrategie beschreven.

Voor Vaste telefonie en Mobiele communicatiediensten zijn naast Full outsourcing twee varianten van Multi Sourcing gewogen:

- a) Multi Sourcing zonder minicompetitie en
- b) Multi Sourcing mét minicompetitie.

Daarmee wordt voor specifiek deze aanbestedingen een alternatieve sourcingstrategie mogelijk.

¹² Zie: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/03/07/aanbiedingsbrief-bij-rapport-mogelijkheden-om-de-afhankelijkheid-van-ict-leveranciers-te-verminderen>

6.7.1.

Vaste telefonie

Voor Vaste telefonie zijn de volgende voor- en nadelen van de toepasbare sourcingstrategieën benoemd in onderstaande tabel:

| Vaste telefonie | |
|---|---|
| Voordelen Full outsourcing | Voordelen Multi Sourcing |
| a) Betere tarieven door Economies of Scale; b) Betere mogelijkheid om integrale oplossing te creëren voor alle gebruikers; c) Lagere regielast (contractmanagement), optimale logistiek en factuurstroom (met name bij toepassing van DigiInkoop); d) Voorkomen van discussie over scheidingslijnen. | a) Mogelijk een grotere kans op acceptatie door de markt; b) Geen afhankelijkheid 1 partij. NB. Deze markt is gereguleerd, derhalve is het aspect competitiebevordering hier minder van toepassing. |
| Nadelen Full outsourcing | Nadelen Multi Sourcing |
| a) Mogelijk een kleinere kans op acceptatie door de markt; b) Afhankelijk van 1 partij; c) Concurrentiestelling alleen bij aanvang overeenkomst (dus verminderde marktwerking op termijn); d) Mogelijk risico van 'lock-in' bij de gekozen provider. | a) Minder 'Economies of Scale'; b) Door fragmentatie minder integrale oplossingen mogelijk; c) Interconnectie uitdagingen, discussie over scheidingslijnen; d) Hogere regielast (op 'concern' niveau). |

De voor- en nadelen zijn betrokken bij de waardering van de beoordelingscriteria.

Zoals beschreven in paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** is ook de markt betrokken bij de oriëntatie op de aanbestedingstrategie. Mede op basis van de ontvangen terugkoppeling van de markt heeft de stuurgroep van het programma Aanbesteding IWR besloten Full outsourcing toe te passen.

Meest doorslaggevende voordelen van Full outsourcing zijn:

- Het verkrijgen van een marktconforme prijs;
- Het minimaliseren van beheerinspanningen; en
- Een efficiënte inkoop (het eenvoudig kunnen verwerven van de dienstverlening).

De nadelen van Full outsourcing worden voor deze aanbesteding geaccepteerd en door procesmaatregelen gemitigeerd.

Om de continuïteit van de dienstverlening te borgen is het noodzakelijk om (voor enkele situaties) over redundante- en/of uitwijkvoorzieningen te beschikken. Een mogelijkheid om daarin te voorzien wordt in de aanbestedingsfase nader uitgewerkt, bijvoorbeeld door het introduceren van specifieke routeringsmogelijkheden.

6.7.2. Mobiele communicatiediensten

Voor Mobiele communicatiediensten zijn de volgende voor- en nadelen van de toepasbare sourcingstrategieën benoemd in onderstaande tabel:

| Mobiele communicatiediensten | |
|---|---|
| Voordelen Full outsourcing | Voordelen Multi Sourcing |
| a) Betere tarieven door Economies of Scale; b) Betere mogelijkheid om integrale oplossing te creëren voor alle gebruikers; c) Lagere regielast (contractmanagement), optimale logistiek en factuurstroom (met name bij toepassing van DigiInkoop); d) Voorkomen van discussie over scheidingslijnen. | a) Mogelijk een grotere kans op acceptatie door de markt; b) Geen afhankelijkheid 1 partij; c) Grotere kans op dekking voor heel NL (of voor specifieke gebieden); d) Mogelijk betere match met provider-onafhankelijke IHD oplossingen; e) Bevordering concurrentiestelling. |
| Nadelen Full outsourcing | Nadelen Multi Sourcing |
| a) Mogelijk een kleinere kans op acceptatie door de markt; b) Afhankelijk van 1 partij; c) Concurrentiestelling alleen bij aanvang overeenkomst (dus verminderde marktwerking op termijn); d) Mogelijk risico van 'lock-in' bij de gekozen provider. | a) Minder 'Economies of Scale'; b) Door fragmentatie minder integrale oplossingen mogelijk; c) Interconnectie uitdagingen, discussie over scheidingslijnen; d) Hogere regielast (op 'concern' niveau). |

De voor- en nadelen zijn betrokken bij de waardering van de beoordelingscriteria

Zoals beschreven in paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** is ook de markt betrokken bij de oriëntatie op de aanbestedingstrategie. Mede op basis van de ontvangen terugkoppeling van de markt heeft de stuurgroep van het programma Aanbesteding IWR besloten Full outsourcing toe te passen.

Meest doorslaggevende voordelen van Full outsourcing zijn:

- Het verkrijgen van een marktconforme prijs;
- Het minimaliseren van beheerinspanningen; en
- Een efficiënte inkoop (het eenvoudig kunnen verwerven van de dienstverlening).

De nadelen van Full outsourcing worden voor deze aanbesteding geaccepteerd en door procesmaatregelen gemitigeerd

Voor sommige specifieke toepassingen bij deelnemers is het hebben van een backup voorziening noodzakelijk om te voorkomen dat de dienstverlening in gevaar komt. Deze backup voorziening dient vanuit een andere provider te worden geleverd dan de primaire provider. Een mogelijkheid om daarin te voorzien wordt in de aanbestedingsfase nader uitgewerkt, bijvoorbeeld door het introduceren van een apart backup perceel en/of door het aanbrengen van specifieke routeringen.

6.7.3. *Inbound*

Voor Inbound zijn de volgende voor- en nadelen van de toepasbare sourcingstrategieën benoemd in onderstaande tabel:

| Inbound | |
|---|---|
| Voordelen Full outsourcing | Voordelen Multi Sourcing |
| a) Betere tarieven door Economies of Scale; b) Betere mogelijkheid om integrale oplossing te creëren voor alle gebruikers; c) Lagere regielast (contractmanagement), optimale logistiek en factuurstroom (met name bij toepassing van DigiInkoop); d) Voorkomen van discussie over scheidingslijnen. | a) Mogelijk een grotere kans op acceptatie door de markt; b) Geen afhankelijkheid 1 partij; c) Bevordering concurrentiestelling. |
| Nadelen Full outsourcing | Nadelen Multi Sourcing |
| a) Mogelijk een kleinere kans op acceptatie door de markt; b) Afhankelijk van 1 partij; c) Concurrentiestelling alleen bij aanvang overeenkomst (dus verminderde marktwerking op termijn); d) Mogelijk risico van 'lock-in' bij de gekozen provider. | a) Minder 'Economies of Scale'; b) Door fragmentatie minder integrale oplossingen mogelijk; c) Interconnectie uitdagingen, discussie over scheidingslijnen; d) Hogere regielast (op 'concern' niveau). |

De voor- en nadelen zijn betrokken bij de waardering van de beoordelingscriteria.

Zoals beschreven in paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** is ook de markt betrokken bij de oriëntatie op de aanbestedingstrategie. Mede op basis van de ontvangen terugkoppeling van de markt heeft de stuurgroep van het programma Aanbesteding IWR besloten Full outsourcing toe te passen.

Meest doorslaggevende voordelen van Full outsourcing zijn:

- Het verkrijgen van een marktconforme prijs;
- Het minimaliseren van beheerinspanningen; en
- Een efficiënte inkoop (het eenvoudig kunnen verwerven van de dienstverlening).

De nadelen van Full outsourcing worden voor deze aanbesteding geaccepteerd en door procesmaatregelen gemitigeerd

6.7.4. *Beveiligde SMS-Gateway*

Voor Beveiligde SMS-Gateway zijn de volgende voor- en nadelen van de toepasbare sourcingstrategieën benoemd in onderstaande tabel:

| Beveiligde SMS-Gateway | |
|---|---|
| Voordelen Full Outsourcing | Voordelen Multi Sourcing |
| <ul style="list-style-type: none"> a) Betere tarieven door Economies of Scale; b) Betere mogelijkheid om integrale oplossing te creëren voor alle gebruikers; c) Lagere regielast (contractmanagement), optimale logistiek en factuurstroom (met name bij toepassing van DigiInkoop); d) Voorkomen van discussie over scheidingslijnen. | <ul style="list-style-type: none"> a) Mogelijk een grotere kans op acceptatie door de markt; b) Geen afhankelijkheid 1 partij; c) Bevordering concurrentiestelling. |
| Nadelen Full outsourcing | Nadelen Multi Sourcing |
| <ul style="list-style-type: none"> a) Mogelijk een kleinere kans op acceptatie door de markt; b) Afhankelijk van 1 partij; c) Concurrentiestelling alleen bij aanvang overeenkomst (dus verminderde marktwerking op termijn); d) Mogelijk risico van 'lock-in' bij de gekozen provider. | <ul style="list-style-type: none"> a) Minder 'Economies of Scale'; b) Door fragmentatie minder integrale oplossingen mogelijk; c) Interconnectie uitdagingen, discussie over scheidingslijnen; d) Hogere regielast (op 'concern' niveau). |

De voor- en nadelen zijn betrokken bij de waardering van de beoordelingscriteria.

Zoals beschreven in paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** is ook de markt betrokken bij de oriëntatie op de aanbestedingstrategie. Mede op basis van de ontvangen terugkoppeling van de markt heeft de stuurgroep van het programma Aanbesteding IWR besloten Full outsourcing toe te passen.

Het meest doorslaggevend voordeel van Full outsourcing is de continuïteit van de dienstverlening. Voor Beveiligde SMS-Gateway wordt deze in grote mate bepaald door gebruikers met kritische processen en specifieke behoeften, bijvoorbeeld een 'hot-standby' oplossing in combinatie met spreiding van het volume.

6.7.5. *Resumé*

Resumerend is in onderstaande tabel per voorgenomen aanbesteding de oriëntatie op de sourcingstrategie weergegeven.

| Aanbesteding | Oriëntatie op de sourcingstrategie |
|--|--|
| 1. Vaste telefonie | Full outsourcing. Voor deze aanbesteding wordt één overeenkomst gesloten. |
| 2. Mobiele communicatiediensten | Full outsourcing. Voor deze aanbesteding wordt één overeenkomst gesloten. |
| 3. Inbound | Full outsourcing. Voor deze aanbesteding wordt één overeenkomst gesloten. |
| 4. Beveiligde SMS-Gateway | Full outsourcing. Voor deze aanbesteding wordt één overeenkomst gesloten. |

6.8. **Marktconformiteit**

De rijksoverheid heeft bij gunning en ook gedurende de looptijd van de overeenkomsten behoefte aan marktconforme tarieven en functionaliteit. De producten en diensten van OT2017 bevinden zich in een markt die constant in beweging is. De verwachting is dat gedurende de looptijd van de overeenkomst(en) door onder andere innovaties, en de komst van nieuwe producten, een stevige concurrentie blijft bestaan met fluctuerende tarieven.

Voor marktconformiteit worden mechanismen uitgewerkt, passend bij de aanbesteding.

De marktconformiteitsmechanismen bij de aanbestedingen van Vaste telefonie, Mobiele communicatiediensten, Inbound en Beveiligde SMS-Gateway zullen bestaan uit benchmarks en audits.

7. Inrichting aanbesteding en contractuele voorwaarden

7.1. Deelnemers

Voor het bepalen van de deelnemers voor deze aanbesteding is de reikwijdte van categoriemanagement als uitgangspunt genomen. Hieronder vallen de (kern)departementen (ministeries) en hun onderliggende organisaties zoals weergegeven in bijlage 2 (De rijksdienst in context). Voor de departementen en de onderliggende organisaties is het principe doe mee of leg uit toegepast. Deelname staat voorts open voor Hoge colleges van Staat, Rechterlijke Macht en Adviescolleges.

Het deelnemersveld van OT2017 bestaat verder uit organisatieonderdelen die nauw aan de Staat der Nederlanden verbonden zijn. Dit is het geval indien aan één van de volgende criteria is voldaan:

1. De werkwijze binnen de organisatie maakt onlosmakelijk deel uit van de werkwijze van het departement of van een Shared Service Organisatie binnen de rijksoverheid, waardoor de ICT-infrastructuren technisch afhankelijk zijn van elkaar; de organisatie maakt deel uit van rijksbrede ontwikkelingen;
2. De ICT-infrastructuur van de organisatie wordt op dit moment geserved door het departement of door een Shared Service Organisatie binnen de rijksoverheid; de organisatie maakt deel uit van rijksbrede ontwikkelingen.

De deelnemers worden in de aanbestedingsdocumenten concreet benoemd.

7.2. Rechtvaardiging deelnemersveld en indeling in opdrachten

Hieronder wordt gemotiveerd waarom de behoefte van de deelnemers wordt samengevoegd in de verschillende aanbestedingen van OT2017.

In paragraaf 6.3 is opgenomen dat het project OT2017 reeds is onderverdeeld in een vijftal Europese aanbestedingen. Daar waar nodig wordt hieronder gemotiveerd waarom enkele (enigszins) ongelijksoortige opdrachten worden samengevoegd in één aanbesteding.

Conform artikel 1.5 lid 1 van de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012 zijn de volgende aspecten bij het samenvoegen van de deelnemers en opdrachten in overweging genomen:

- a. De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf;
- b. De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de aanbestedende dienst en ondernemer;
- c. De mate van samenhang van de opdrachten.

Deze aspecten worden in de navolgende paragrafen uitgewerkt en afgesloten met een conclusie.

Sub a

De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf.

Vaste telefonie

Het geschatte jaarcijfer van de aanbesteding Vaste telefonie bedraagt 3 tot 8 miljoen euro. De intentie is om een overeenkomst met één leverancier af te sluiten.

De markt van leveranciers van Vaste telefonie voor de grootzakelijke markt bestaat uit een aantal grote bedrijven. Het gaat hier met name om providers die vaste telefonieaansluitingen met het openbare netwerk kunnen leveren. Deze markt is (door de ACM) gereguleerd.

Providers kunnen besluiten om voor onderdelen van de dienstverlening gebruik te maken van bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf.

Ondanks het samenvoegen van deelnemers, kunnen in beginsel ook bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf inschrijven op de opdracht. Of zij ook daadwerkelijk interesse hebben in deze opdracht, zal de praktijk moeten uitwijzen.

Mobiele communicatiediensten

Het geschatte jaarcijfer van de aanbesteding Mobiele communicatiediensten bedraagt 9 tot 15 miljoen euro. De intentie is om een overeenkomst met één leverancier af te sluiten.

De markt van leveranciers van Mobiele communicatiediensten bestaat uit een aantal grote bedrijven, met name providers, en een aantal (kleinere) Mobile Virtual Network Operators (MVNO's).

MVNOs kunnen grofweg worden onderverdeeld in twee categorieën:

- bedrijven die gebruik maken van het gehele sales apparaat, de processen en technologie van een provider;
- bedrijven die over eigen voorzieningen beschikken en gericht zijn op een relatief kleinere klantomvang.

Providers en MVNO's kunnen besluiten om voor onderdelen van de dienstverlening gebruik te maken van bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf.

Ondanks het samenvoegen van deelnemers, kunnen in beginsel ook bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf inschrijven op de opdracht. Of bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf ook daadwerkelijk interesse hebben in deze opdracht, zal de praktijk moeten uitwijzen.

Inbound

Het geschatte jaarcijfer van de aanbesteding Inbound bedraagt 8 tot 15 miljoen euro. De intentie is om een overeenkomst met één leverancier af te sluiten.

De markt van leveranciers van Inbound dienstverleners bestaat uit een aantal grote bedrijven, met name providers. De aanbesteding Inbound zal vanwege zijn omvang in dit marktsegment minder geschikt zijn voor bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf.

Beveiligde SMS-Gateway

Het geschatte jaarvolume van de aanbesteding Beveiligde SMS-Gateway bedraagt 2 tot 5 miljoen euro. De intentie is om een overeenkomst met één leverancier af te sluiten.

De markt van SMS-Gateway dienstverleners bestaat uit enkele gespecialiseerde bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf. Sommige providers besteden de dienstverlening op het gebied van SMS-Gateway uit aan deze gespecialiseerde bedrijven.

De aanbesteding SMS-Gateway blijft ondanks het samenvoegen van deelnemers klein genoeg om voor (samenwerkingsverbanden van) bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf interessant te kunnen zijn.

Sub b

De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de aanbestedende dienst en ondernemer;

Organisatorische gevolgen rijksoverheid

De organisatorische gevolgen van het samenvoegen van deelnemers en enkele opdrachten zijn voor de aanbestedende dienst overwegend positief. De belangrijkste redenen om onder OT2017 rijksbrede aanbestedingen uit te voeren zijn hieronder genoemd.

Huisvesting

In paragraaf 4.2 is opgenomen dat er behoefte bestaat aan een efficiënter gebruik van kantoorruimten en dat het de wens is om de benodigde inspanningen bij verhuizingen te reduceren.

Dit kan door een krachtige standaardisatie op ICT-infrastructuren en door contractuele overdraagbaarheid te creëren tussen de deelnemers.

Standaardisatie van ICT-infrastructuren

In paragraaf 4.3 is opgenomen dat ICT-beheeractiviteiten van organisaties binnen de rijksoverheid steeds meer overgedragen worden aan Shared Service Organisaties en dat de verwachting is dat deze ontwikkeling zich in de komende jaren voortzet. Dit wordt vergemakkelijkt door standaardisatie van ICT-infrastructuren. OT2017 draagt bij aan de ingezette consolidatie van de huidige bedrijfscentrale infrastructuur, onder andere door toepassing van VoIP centrales, het aansluiten op gemeenschappelijke datanetwerken (zoal de Haagse Ring en de Wide Area Netwerken van de departementen die landelijke verspreid zijn).

Reductie aanbestedingskosten, lagere inkooprijzen en betere inkoopvoorwaarden

In paragraaf 4.7 is opgenomen dat voorgaande aanbestedingen hebben aangetoond dat het gezamenlijk aanbesteden grote voordelen biedt. Door gezamenlijk aan te besteden wordt fors bespaard op de aanbestedingskosten. Daarnaast is gebleken dat door bundeling van het inkoopvolume een aanzienlijk voordeel kan worden behaald door lagere inkooprijzen en betere contractvoorwaarden.

Efficiënter contractbeheer en efficiënter beheer van de infrastructuur

In paragraaf 4.7 is tevens opgenomen dat bij de uitvoering efficiencyvoordelen ontstaan omdat gezamenlijk aanbesteden leidt tot uniforme processen, efficiënter contractbeheer en efficiënter beheer van de infrastructuur.

Voorkomen contractbarrières

Door telecommunicatie-infrastructuurdiensten gezamenlijk in te kopen wordt een belangrijke randvoorwaarde ingevuld waarmee de dienstverleners de geïntegreerde telecommunicatie-infrastructuur kunnen realiseren die de gebruiker verwacht. Zo wordt voorkomen dat een versnipperd landschap aan telecommunicatie-infrastructuren ontstaat, vaak mede veroorzaakt door contractbarrières tussen organisaties.

Hogere kwaliteit aanbestedingen

Door het gezamenlijk aanbesteden kan een hogere kwaliteit van de aanbestedingen worden bereikt omdat deze worden uitgevoerd door een groot team van experts op het gebied van inkoop van Telecommunicatie, inhoudelijke ICT-experts en aanbestedingsrechtelijke expertise.

Risico's gezamenlijk aanbesteden rijksoverheid

Het risico van gezamenlijk aanbesteden voor de aanbestedende dienst is hoofdzakelijk procedureel van aard. Veranderingen in de doorlooptijd van het aanbestedingsproces hebben bijvoorbeeld effect op alle deelnemers gezamenlijk.

Het risico van het gezamenlijk uitnutten van het contract bestaat er hoofdzakelijk uit dat het niet nakomen van een contractuele verplichting jegens één deelnemer consequenties voor alle deelnemers kan hebben.

Organisatorische gevolgen voor de ondernemer

De ondernemer dient voorziening in te richten ten behoeve van het verrichten van generieke processen voor deelnemers gezamenlijk en specifieke (inrichting van) processen voor individuele deelnemers, op gebied van: behoeftemanagement, service delivery management, billing, logistiek, etc. Daarbij dient met name rekening gehouden te worden met de omvang van de logistieke afhandeling, waarbij veel parallelle activiteiten verricht kunnen worden.

Risico's voor de ondernemer

Het relatief grote aantal marktpartijen kan ertoe leiden dat als gevolg van competitief gedrag een te scherpe prijsstelling wordt toegepast waardoor leveringscontinuïteit (in ketenverband) onder druk komt te staan.

Ondernemers die onvoldoende bekendheid hebben met de rijksoverheid kunnen zich geplaagd zien voor een onverwacht zeer grote diversiteit aan deelnemers, waardoor zij extra kosten moeten maken om aan de contractuele verplichtingen en verwachtingen van de individuele deelnemers te voldoen.

Sub c

De mate van samenhang van de opdrachten.

De scope van de aanbestedingen Vaste telefonie, Inbound en Beveiligde SMS-Gateway bestaat slechts uit één enkele opdracht, zodat van samenvoegen van ongelijksoortige opdrachten geen sprake is. Een nadere motivering (naar object) is dan ook niet vereist.

Bij de aanbesteding Mobiele communicatiediensten is er voor gekozen om tijdelijk hieraan IHD (op basis van 3G/4G) toe te voegen. Uit de marktconsultatie is gebleken dat de IHD markt momenteel nog niet volwassen en stabiel genoeg is, ten dele in technologisch opzicht en ten dele in de onderlinge samenwerking met mobiele operators (zie verder paragraaf 6.3).

De toevoeging is van cruciaal belang voor een integrale werking van Mobiele Communicatiediensten binnen de ICT-Werkomgeving van het Rijk, welke zonder IHD niet gegarandeerd kan worden. Om geografische en natuurkundige redenen staat het namelijk niet op voorhand vast dat alle signalen van de mobiele (SIM) aansluitingen (diep genoeg) in panden kunnen doordringen. Er is daarom een belangrijke afhankelijkheid tussen de werking van radionetwerken buiten panden, binnen panden en de mobiele (SIM) aansluitingen die de mobiele operator levert; de IHD installaties zijn technisch gekoppeld aan de infrastructuur van de mobiele operator.

Uit het voorgaande blijkt dat er sprake is van een grote samenhang tussen Mobiele communicatiediensten en IHD.

Conclusie

Het samenvoegen van de deelnemers wordt voor de aanbestedingen die onder OT2017 vallen, geoorloofd geacht. Inschrijving is mogelijk voor zowel de grootzakelijke markt als voor (samenwerkingsbedrijven van) het midden- en kleinbedrijf. Ook is het voor het midden- en kleinbedrijf mogelijk om op basis van onderaanneming een rol te verwerven.

Bij de indeling in opdrachten is bij één aanbesteding sprake van samenvoeging van enigszins ongelijksoortige opdrachten. Op grond van het voorgaande wordt deze samenvoeging tevens geoorloofd geacht. Bij de overige aanbestedingen is sprake van één enkele opdracht waardoor een nadere motivering (naar object) niet vereist is.

7.3. Opdelen in percelen

Hieronder wordt aangegeven waarom het nader indelen van de aanbestedingen in percelen niet passend wordt geacht.

Bij deze aanbestedingen wordt een nadere indeling in percelen voor verschillende deelnemers niet passend geacht, omdat dit juist de in paragraaf 7.2 genoemde voordelen van het samenvoegen van deelnemers teniet zou doen. Daarnaast wordt een indeling in percelen niet nodig geacht omdat de organisatorische gevolgen en risico's voor de ondernemer beperkt zijn, zoals tevens opgenomen in paragraaf 7.2.

7.4. Verwervingsprocedure

Op de aanbestedingen van OT2017 zullen de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012 (inclusief de wijzigingen naar aanleiding van de Europese aanbestedingsrichtlijn 2014/18/EG) en de Gids Proportionaliteit van toepassing zijn. Op basis daarvan dient een aanpak te worden gekozen, die tot de meest efficiënte en effectieve verwerving van ICT-diensten zal leiden, conform de algemene uitgangspunten van transparantie en non-discriminatie.

Gekozen wordt voor openbare aanbestedingsprocedures, omdat de door OT2017 aan te besteden diensten standaard van aard zijn. Daarnaast verwacht de aanbestedende dienst geen grote aantallen potentiële inschrijvers per aanbesteding, waardoor de transactiekosten van een openbare

aanbestedingsprocedure voor zowel de aanbestedende dienst als voor de inschrijvers beperkt blijven. Ook is bij de Europese aanbestedingen voor OT2010 gebleken dat de openbare procedure naar tevredenheid heeft gewerkt.

Er zijn geen relevante redenen om een van de bijzondere procedures als concurrentie gerichte dialoog, de onderhandelingsprocedure of de procedure innovatiepartnerschap toe te passen.

Per aanbesteding wordt beoordeeld of gebruik gemaakt zal worden van interviews, risico- en/of kansendossiers (elementen uit Best Value Procurement).

7.5. Gunningcriteria

De term 'economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI) is de overkoepelende term voor de gunningcriteria:

- beste prijs-kwaliteitverhouding;
- laagste prijs en;
- laagste kosten op basis van kosteneffectiviteit (kosten in verband met verwerving, gebruik, onderhoud en afvalverwerking).

De opdrachtgever gunt een aanbesteding op basis van één van deze gunningcriteria. Het uitgangspunt in de (gewijzigde) Aanbestedingswet2012 om op beste prijs- kwaliteitsverhouding te gunnen blijft in de gewijzigde Aanbestedingswet gehandhaafd. De praktijk leert dat echt onderscheidende kwaliteitscriteria voor de onderhavige aanbestedingen beperkt voorhanden zijn. Voor OT2017 wordt voor alle aanbestedingen gekozen voor de beste prijs-kwaliteitverhouding, nu de andere gunningcriteria geen rekening houden met de kwaliteit van de dienstverlening. De procentuele verdeling tussen prijs- en kwaliteitsaspecten zal nader worden uitgewerkt in de aanbestedingsfase.

Hieronder is een indicatie van de te gebruiken prijs- en kwaliteitscomponenten weergegeven die bij de aanbestedingen kunnen worden gehanteerd. Ook hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

| EMVI OT2017 | Belangrijkste prijscomponent | Belangrijkste kwaliteitscomponent |
|--|---|--|
| 1. Vaste Telefonie | Nader vast te stellen prijsbepalingsafspraken | Logistieke aspecten, Service-levels |
| 2. Mobiele communicatiediensten | Nader vast te stellen prijsbepalingsafspraken | Logistieke aspecten, dekkingsgraad, capaciteit / beschikbare bandbreedte en (business)continuïteit, Service-levels |
| 3. Inbound | Nader vast te stellen prijsbepalingsafspraken | Logistieke aspecten, service-levels |
| 4. Beveiligde SMS-Gateway | Nader vast te stellen prijsbepalingsafspraken | Logistieke aspecten, service-levels |

7.6. **Contractuele voorwaarden**

Sinds het begin van de jaren negentig van de vorige eeuw maakt de rijksoverheid voor het verstrekken van ICT- opdrachten en de inkoop van ICT-producten gebruik van de contractmodellen van het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties uit het begin van de negentiger jaren (de zogenoemde BiZa-modellen).

De afgelopen jaren is vooral ten aanzien van de modale inkoop van ICT (dat wil zeggen de kleine, middelgrote projecten en standaardproducten) een toenemende behoefte ontstaan aan meer flexibele contractmodellen die kunnen worden gebruikt voor de grote variëteit aan ICT-opdrachten, zoals die inmiddels door de overheid worden verstrekt. Daarnaast zijn er de afgelopen jaren zodanige ontwikkelingen op ICT-gebied geweest en zijn er nieuwe ervaringen opgedaan met ICT-opdrachten, dat ook inhoudelijk op een aantal onderdelen behoefte bestond aan modernisering van de BiZa modellen. Met het opstellen van de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (ARBIT) wordt zoveel mogelijk in die behoeften te voorzien.

Bij de meeste overeenkomsten vallend onder OT2017 is sprake van standaardproducten én -diensten. Bij het opstellen van de overeenkomsten worden derhalve de voorwaarden uit ARBIT2014 daar waar mogelijk als uitgangspunt genomen, tenzij blijkt dat overgestapt moet worden op een maatwerk-overeenkomst.

Cruciaal voor het succes van (de implementatie en het functioneren in de praktijk van) OT2017 is dat evenwichtige en goede voorwaarden worden gehanteerd, die voor alle partijen acceptabel en uitvoerbaar zijn. Voorwaarden hiertoe zijn:

- Flexibiliteit;
- Continuïteit;
- Eenduidigheid;
- Rechtvaardigheid;
- Marktconformiteit in technische en financiële zin;
- Het ontbreken van open einden.

Met name de voorwaarden waarop een overeenkomst tussentijds kan worden beëindigd, zijn van groot belang, net zoals de bepalingen die de consequenties van een dergelijke beëindiging beschrijven. Ook een heldere en ondubbelzinnige beschrijving van de te leveren prestaties, en de criteria waarmee deze worden gemeten, verkleinen de kans op geschillen gedurende de looptijd. Tot slot zullen de rechten en plichten van partijen duidelijk verwoord moeten worden ten aanzien van de overdracht naar de volgende leverancier na beëindiging van deze overeenkomst.

7.7. **Aantal (raam)overeenkomsten**

Het deelnemersveld van OT2017 bestaat uit organisatieonderdelen die deel uitmaken van de rechtspersoon de Staat der Nederlanden, aangevuld met enkele deelnemers die daar formeel geen onderdeel van uitmaken, maar daar wel sterk aan verbonden zijn.

Gekozen wordt om de overeenkomst (bij Full outsourcing) voor alle deelnemers gezamenlijk af te sluiten en dus niet per deelnemer. De overwegingen daarvoor zijn met name:

- Uit het samenhangend belang tussen alle deelnemers vloeit voort dat het homogeen houden van de (raam)overeenkomsten wenselijk is;
- De contractbeheerinspanning wordt daardoor beter beheerst voor zowel opdrachtnemers als overheid.

Bij de aanbestedingen Vaste telefonie, Mobiele communicatiediensten, Inbound en SMS-Gateway is gekozen voor het sourcingmodel Full outsourcing. Inherent aan dit model is dat er per aanbesteding een overeenkomst met één partij wordt afgesloten.

7.8. Looptijden beoogde overeenkomsten

De volgende overwegingen spelen een rol bij het vaststellen van de beoogde contractduur per Europese aanbesteding:

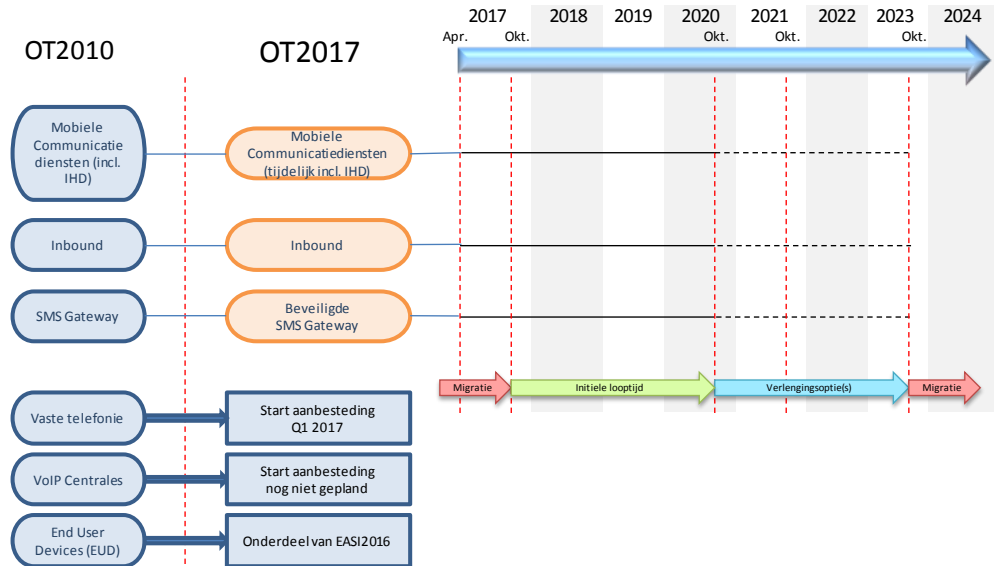
- De verwachte migratie-inspanning en migratiekosten bij aanvang en einde contract. Bij eerdere migraties, waaronder de migratie van OT2006 naar OT2010, is gebleken dat de benodigde migraties een groter dan verwachte inspanning en lange doorlooptijd (minimaal zes maanden) vereisten, hetgeen de terugverdiëntijd beperkt;
- De meerjaren afschrijvingstermijn (minimaal drie jaren) van eventuele investeringen. Dit speelt met name bij voorzieningen voor IHD;
- Veranderingen in technologie, producten en diensten in de markt. Bij lange overeenkomsten (meer dan acht tot tien jaar) bestaat het risico dat men niet langer kan beschikken over de beste producten en diensten;
- Van de overheid mag verwacht worden dat men, mede gelet op het grote volume, de markt niet langer 'dichtparkeert' dan nodig;
- De markt mag van de overheid een minimale contractduur (commitment) verwachten op basis waarvan men een goede omzet/winst prognose kan bepalen. De overheid profiteert daar op haar beurt van doordat dit zal leiden tot betere inschrijvingen;
- Bij tevredenheid over de geboden dienstverlening (kwaliteit en prijs) wil de overheid binnen redelijke grenzen gebruik maken van verlengingsopties voor het beperken van migratiekosten en migratie-inspanning en gebruikersoverlast en het voorkomen van versnelde afschrijvingen.

Op basis van deze overwegingen is getracht een balans te vinden: het voornemen is om de (raam)overeenkomsten voor Vaste telefonie, Mobiele communicatiediensten, Inbound en Beveiligde SMS-Gateway een minimale contractduur toe te kennen van drie jaren met optionele verlengmogelijkheden:

- Drie jaren in aanvang, met variabel te kiezen verlengingsopties tot maximaal drie jaren, dus in totaal zes jaren;
- Twee periodes van elk zes maanden (naar deelnemersbehoefte kan deze periode worden verlengd, waarbij de doorlooptijd van de initiële contractperiode van drie jaren met de doorlooptijd van de verlenging wordt gereduceerd) voor migratie bij aanvang en einde contract.

7.9. Relatie met huidige overeenkomsten

In onderstaand schema is de relatie weergegeven tussen de bestaande overeenkomsten uit OT2010 en nieuwe overeenkomsten OT2017, inclusief de daarbij behorende looptijden. De vaste lijn is de minimale termijn, de stippellijnen zijn optionele verlengingen, of de periode waarin alleen het uitdienen van aangegane nadere overeenkomsten is toegestaan.

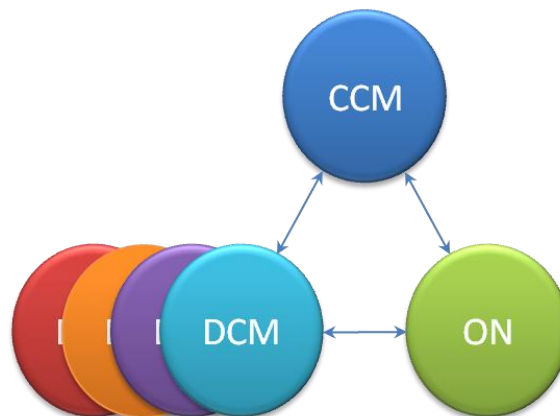


Figuur 5. Overzicht contracten

8. Organisatiearchitectuur

8.1. Contractorganisatie architectuur

Het aantal deelnemende partijen aan de opdrachtgeverszijde is groot en divers. Ten einde het opdrachtgeverschap professioneel te organiseren – waarbij recht wordt gedaan aan de diversiteit aan deelnemers – wordt aan de opdrachtgeverszijde onderscheid gemaakt tussen centraal contractmanagement (CCM) en contractmanagement aan de deelnemerszijde (DCM). Dit onderscheidt leidt in de contractrelatie met de opdrachtnemer tot een constellatie van drie typen partijen.



Figuur 6. Contractorganisatie

De contractorganisatie architectuur is leidend voor het vormgeven van de OT2017 beheerprocessen zoals escalatie, sancties, overlegvormen en rapportages. De ambitie is te voorzien in een uniforme proceskoppelvlak tussen deelnemers, leveranciers en CCM passend op de diverse situaties bij de deelnemer.

Collectief contractmanagement (CCM)

Het behartigen van de deelnemeroverstijgende belangen vindt plaats op centraal niveau bij het centraal contractmanagement en wordt voor de categorie IWR uitgevoerd door UBR|HIS. Onder het centraal contractmanagement vallen in ieder geval de volgende verantwoordelijkheden:

- Handhaven financiële marktconformiteit;
- Handhaven technische marktconformiteit;
- Adviseren en rapporteren aan het management;
- Beheren van organisatorische processen;
- Bemiddelen, begeleiden en escaleren bij incidenten tussen deelnemers en leveranciers;
- Doorvoeren contractuele wijzigingen;
- Het opleggen van boetes (service credits) in geval van contractueel tekortschieten door leveranciers;
- Bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening, bijvoorbeeld door het (laten) uitvoeren van audits;
- Organiseren van deelnemersbijeenkomsten;
- Voeren van opdrachtnemersgesprekken.

Deelnemer contractmanagement (DCM)

De uitvoering van de overeenkomst op operationeel niveau vindt plaats tussen deelnemers en leveranciers. De deelnemers zijn verplicht gebruik te maken van de contracten en hebben niet de vrijheid te bestellen bij niet-contractanten. Echter, welke producten en diensten uit het portfolio worden afgenomen is de keuze van de deelnemer. Onder deelnemer contractmanagement vallen in ieder geval de volgende verantwoordelijkheden:

- Vaststellen inrichting infrastructuur (configuratie);
- Vaststellen vereiste beschikbaarheid;
- Vaststellen benodigde capaciteit;
- Vaststellen continuïteitsmaatregelen;
- Vaststellen beveiligingsmaatregelen;
- Innoveren of uitfasen van producten en diensten;
- Vaststellen vereiste service levels;
- Vaststellen inrichting infrastructuur (configuratie);
- Vaststellen vereiste beschikbaarheid;
- Vaststellen benodigde capaciteit;
- Vaststellen continuïteitsmaatregelen;
- Vaststellen beveiligingsmaatregelen;
- Innoveren of uitfasen van producten en diensten;
- Voeren opdrachtnemergesprekken over voorgaande onderwerpen.

Opdrachtnemer (ON)

De opdrachtnemer is de ondernemer die in het kader van de aanbesteding OT2017 een overeenkomst aangaat om de binnen OT2017 te verwerven producten en diensten gaat leveren. Afhankelijk van het sourcingmodel is er een contractrelatie met één of meerdere opdrachtnemers. De opdrachtnemer heeft met name de volgende verantwoordelijkheden:

- Leveren van prestatie conform contractuele bepalingen;
- Rapporteren over de geleverde prestatie;
- Voeren van deelnemersgesprekken;
- Voeren van gesprekken met CCM;
- DCM en CCM adviseren over de inzet van geleverde producten en diensten;
- Afhandelen van incidenten en service verzoeken;
- Hanteren van marktconforme tarieven.

8.2. Besturing bedrijfsvoering rijksdienstCategoriemanagement

De rijksoverheid hanteert categoriemanagement om haar eigen inkoop verder te professionaliseren. Doelstellingen van categoriemanagement zijn het strategisch inkopen van producten- en dienstenpakketten en het bevorderen van de samenwerking binnen de rijksoverheid. Door bundeling van de vraag en marktkennis zorgt de rijksoverheid middels categoriemanagement ook voor een betere inkooppositie op de markt.

Categoriemanagement is richtinggevend op gebied van de verwerving en inzet van de producten en diensten in de betreffende categorie. Het is de verantwoording van categoriemanagement de te kiezen richting af te stemmen met deelnemers, bestuur en markt en de vertaling te maken naar CCM en DCM. Daarbij is categoriemanagement het escalatiepunt opvolgend op escalatie bij CCM en daarvoor DCM. Het categoriemanagement van IWR is belegd bij

HIS/ICT, onderdeel van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Bestuursorganen bedrijfsvoering rijksdienst

De voorbereiding en besluitvorming op gebied van de besturing van de bedrijfsvoering rijksdienst vindt plaats vanuit verschillende gremia zoals het ICBR, CIO Beraad, CTO-Raad, ICIA, DGVBR, CDI en TBGI. Leveranciers hebben geen directe betrokkenheid bij deze gremia. De categoriemanager IWR is de intermediair tussen CCM en de verschillende bestuursorganen op gebied bedrijfsvoering rijksdienst.

8.3. Ontwikkelingen met impact op beheerprocessen

Doelstelling van OT2017 is een bijdrage te leveren aan de consolidatie en vereenvoudiging van de beheerprocessen. In hoofdstuk 5 zijn een aantal ontwikkelen binnen de rijksdienst beschreven. Een aantal van deze ontwikkelingen leveren een significante bijdrage op het gebied van consolidatie en vereenvoudiging van de OT2017 beheerprocessen:

- *Concentratie van beheeractiviteiten in Shared Service Organisaties (SSO's)*
In toenemende mate heeft de rijksoverheid haar beheeractiviteiten georganiseerd in Shared Service Organisaties. Door samenvoeging van beheeractiviteiten in SSO's zijn efficiëntie slagen gemaakt en is de kennis en ervaring bij de opdrachtgever verhoogd. Concentratie van beheeractiviteiten in Shared Service Organisatie betekent ook een efficiëntie verbetering voor de marktpartijen.
- *DigiInkoop/E-factureren*
In de afgelopen jaren zijn stappen genomen om de inkoopprocessen en met name het bestellen, accepteren en factureren in toenemende mate te digitaliseren. Inmiddels is hiervoor onder andere het systeem DigiInkoop beschikbaar. Zie ook paragraaf 4.6.
- *Identitymanagement en Rijkspas*
Middels Rijks Identity Management RidM en middelen zoals rijkspas krijgt iedere medewerker binnen de rijksdienst op het juist moment toegang tot voorzieningen. De te verwerven producten en diensten dienen om te kunnen gaan met de eisen die op dit vlak zullen worden gesteld.
- *Bedrijfsverzamelgebouwen*
De realisatie van bedrijfsverzamelgebouwen betekent dat verschillende Deelnemers, die mogelijk door verschillende ICT Service Organisaties worden bediend, in één en hetzelfde gebouw werkzaam zijn. Deze ontwikkeling zorgt dat huisvesting van deelnemers gedurende de uitvoering van de overeenkomst mogelijk verandert (verhuizingen, samenvoeging en afstoten van locaties). De OT2017 overeenkomsten moeten flexibel op deze situatie kunnen inspelen. Zo dient het bijvoorbeeld mogelijk te zijn om producten en diensten aan elkaar over te dragen.

8.4. Invloed van het sourcingmodel op beheer

De keuze betreffende welk sourcingmodel OT2017 per aanbesteding wordt toegepast, heeft consequenties op de in te richten beheerprocessen. Bij een keuze voor een één merk, één leverancier sourcingmodel, zijn minder complexe beheerprocessen vereist, dan bij een meerdere merken en meerdere leveranciersstrategieën. Complexere beheerprocessen beperken de mogelijkheden om doelmatigheid te realiseren. Indien voor de aanschaf van bepaalde ICT-middelen voor meerdere merken en meerdere sourcingmodellen wordt gekozen, zullen raamovereenkomsten en nadere overeenkomsten afgesloten moeten worden.

Dit sourcingmodel van meerdere leveranciers en meerdere merken heeft een weerslag op bijvoorbeeld de in te richten bestelprocessen en met name op de in te richten processen om tot nadere overeenkomsten te komen. Bij een keuze voor een sourcingmodel op basis van één merk en één leverancier zijn de bestelprocessen eenvoudiger. In hoofdstuk 6 wordt de marktbenadering per aanbesteding uitgewerkt, waarbij de consequenties voor beheer worden meegewogen in de te kiezen sourcingvariant.

8.5. Aanvullende dienstverlening

Optioneel bestaat behoefte aan toegevoegde waarde diensten met betrekking tot advies, ontzorging op het gebied van logistieke dienstverlening onder de noemer 'Mobiel beheer' en ondersteuning ten aanzien van een beveiligde en gecontroleerde koppeling van BYOD/CYOD apparaten met de bedrijfsinfrastructuur, oftewel 'Mobile Device Management'. Mobiel beheer bevat hierbij onder andere: voorraadbeheer, garantie afhandeling en kleine reparaties van producten uit de installed base, voorconfiguratie en ondersteuning op locatie. Mobile Device Management bevat onder andere: oplossing om informatie op zowel zakelijke- als privé apparaten (smartphones, tablets, etc.) op een gecontroleerde wijze te kunnen ontsluiten, de mogelijkheid om applicaties, gegevens, instellingen en updates/patches gecontroleerd te distribueren en daardoor vanuit een centrale plek beheer uit te kunnen voeren.

Als voorbereiding op de aanbesteding worden deze toegevoegde waarde dienst wensen van deelnemers geïnventariseerd en daar waar mogelijk opgenomen in de OT2017 aanbestedingen. Afhankelijk van de gewenste toegevoegde waarde dienst heeft dit consequenties op de (beheer)processen.

8.6. ICT dienstverleningsvarianten deelnemers

In het kader van de voor OT2017 benodigde beheerprocessen en organisatiestructuur kunnen bij de deelnemers op hoofdlijnen vier ICT dienstverleningvarianten of combinaties hiervan onderkend worden:

- ICT dienstverlening wordt door de deelnemer zelf verzorgd;
- ICT dienstverlening is ondergebracht bij een Shared Service Organisatie;
- ICT dienstverlening is uitbesteed aan marktpartij;
- De ICT dienstverlening wordt uitgevoerd in een publiek private samenwerking (PPS).

De afgelopen jaren is de variant van het onderbrengen van de ICT dienstverlening bij een Shared Service Organisatie sterk toegenomen ten gunste van de andere varianten (zie paragraaf 4.3). De trend van het onderbrengen van de ICT dienstverlening bij een Shared Service Organisaties zal zich nog verder doorzetten. Het uitgangspunt voor het inrichten van de organisatie en het beheer voor OT2017 is om uniforme beheerprocessen op te stellen die

aansluiten op al deze drie ICT dienstverleningvarianten of de combinaties hiervan.

Indien er sprake is van een PPS constructie dan zal de aansluiting tussen de processen rondom OT2017 en de betreffende PPS per geval verschillen. Bij de uitwerking van de beheereisen zal hierin voor zover mogelijk worden voorzien.

8.7. Online

In toenemende mate vindt de interactie tussen belanghebbende online plaats. OT2017 zal daar waar een online toepassingsmogelijkheid beschikbaar is, gebruikmaken van actuele online mogelijkheden. De OT2017 aanbesteding zal eisen stellen op gebied van: een online portaal, het online beschikbaar stellen van rapportages, de mogelijkheid om online meldingen te kunnen plaatsen, en het 'realtime' te kunnen volgen van bestellingen, incidenten en serviceverzoeken.

8.8. Rapporteren

CCM en DCM hebben vanuit verschillende perspectieven informatiebehoefte in relatie tot de onder OT2017 te verwerven producten en diensten. Het gaat bijvoorbeeld om rapportages over afgenomen volumes of servicelevels. Een deel van deze informatiebehoefte is constant en zal als standaard rapportages worden geëist. Een andere deel van de informatiebehoefte betreft maatwerk voor een specifieke deelnemer of toepassing.

8.9. Inrichten dienstverlening en migratie

Na het gunnen van de overeenkomst wordt een periode voorzien waarbinnen de dienstverlening ingericht dient te worden. Afhankelijk van de specifieke dienstverlening die in een OT2017 aanbesteding wordt uitgevraagd is eveneens een migratieperiode van toepassing. Een migratieperiode is vooral van toepassing ingeval er diensten geleverd moeten worden en minder of niet van toepassing ingeval het een aanbesteding met betrekking tot het leveren van standaard producten betreft.

Inrichten dienstverlening

Onder het inrichten van de dienstverlening wordt verstaan de overgang van bestaande diensten en daaraan gerelateerde processen naar de nieuwe situatie. Dit vergt zowel inspanningen aan de zijde van de deelnemer, opdrachtnemer en organisatie die het centraal contract management verzorgt (CCM). In alle OT2017 aanbestedingen zal aandacht aan dit onderwerp worden besteed.

Migratie

Voor OT2017 wordt een migratieperiode voorzien. Vanuit de aanbesteding zullen migratie-eisen worden gesteld. Hierbij ligt de nadruk op het zoveel mogelijk ontzorgen van de deelnemers indien er sprake is van migratie. Het is belangrijk om te weten hoe de provider invulling geeft aan de ontzorging tijdens de migratie. De deelnemersspecifieke afstemming over de migratie vindt plaatst tussen deelnemer en opdrachtnemer. Deelnemer overstijgende zaken zoals overall migratieplanning, escalatie, kennis en ervaringuitwisseling tussen deelnemer en de inbreng van detailkennis van de overeenkomst wordt verzorgd vanuit het CCM.

Bijlage 1. Afkortingenlijst

| | |
|------------------------|--|
| ACD | Automatic Call Distribution |
| ACM | Autoriteit Consument & Markt |
| ARAR | Algemeen Rijksambtenarenreglement |
| ARBIT | Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten |
| BIR | Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst |
| BYOD | Bring Your Own Device |
| BZK | Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties |
| CCM | Collectief ContractManagement |
| CDR's | Call Detailed Records |
| CIO | Chief Information Officer |
| COTS | Commercial of the Shelf |
| CTO | Chief Technology Officer |
| CYOD | Choose Your Own Device |
| DCM | Deelnemer ContractManagement |
| DGVBR | Directoraat-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk |
| EASI | Europees Aanbesteden Samenwerking ICT |
| EMVI | Economisch Meest Voordelige Inschrijving |
| EUD | End User Devices. |
| GPRS | General Packet Radio Service |
| GSM | Global System for Mobile Communications |
| HIB | Handboek ICT huisvesting en Bekabeling. |
| HSPA /(HSDPA/HSUPA) | High-Speed (Downlink/Uplink) Packet Access. |
| ICBR | Interdepartementale Commissie Bedrijfsvoering Rijksdienst |
| ICIA | Interdepartementale Commissie Inkopen en Aanbesteden |
| IHD | InHouse Dekking |
| IP | Internetprotocol |
| IPTel | IP-telefonie |
| ISDN-xx | Integrated Services Digital Network. |
| IWR | ICT-Werkomgeving-Rijk |
| LAN | Local Area Network. |
| LTE | Long Term Evolution |
| MER | Main/Master Equipment Room |
| MKB | Midden- en Kleinbedrijf |
| MVI | Maatschappelijk Verantwoord Inkopen |
| MVNO | Mobile Virtual Network Operator |
| NBV | Nationaal Bureau Verbindingsbeveiliging |
| ON | Opdrachtnemer |
| OT2006/OT2010 | OverheidsTelecommunicatie, het programma, de aanbesteding en de organisatie op het gebied van overheidstelecommunicatie 2006/2010. |
| PBX | Private Branche Exchange |
| PPS | Publiek Private Samenwerking |
| PSTN | Public Switched Telephone Network |
| RIIdM | Rijkscloud en identitymanagement bij het Rijk |
| RON | RijksOverheidsNetwerk |

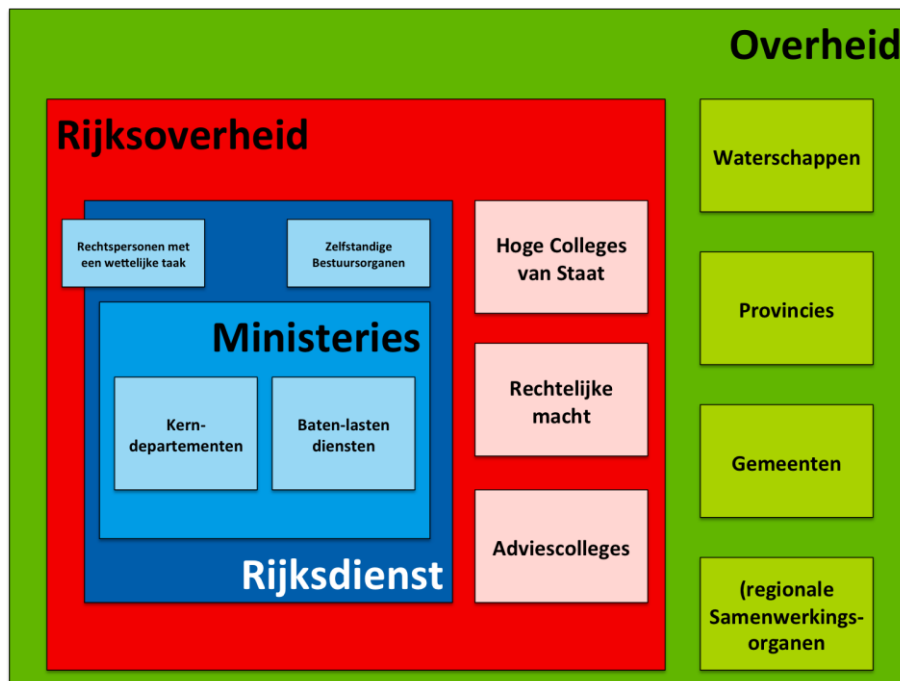
| | |
|---------|--|
| RVB | Rijks Vastgoed Bedrijf (voorheen: RijksGebouwenDienst) |
| RWO | RijksWerkOmgeving |
| SMS | Short Message Service |
| SSO | Shared Service Organisatie |
| TPAW | Tijd-, Plaats- en Apparaatonafhankelijk Werken |
| UMTS | Universal Mobile Telecommunications System. |
| UBR HIS | Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk Haagse Inkoop Samenwerking |
| VIR | Voorschrift informatiebeveiliging Rijksdienst |
| VIR-BI | Voorschrift informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie |
| VoIP | Voice over IP |
| VoLTE | Voice over Long Term Evolution |
| VoWiFi | Voice over Wireless Fidelity |
| WAN | Wide Area Network |
| Wbp | Wet bescherming persoonsgegevens |
| Wi-Fi | Wireless Fidelity |
| ZBO | Zelfstandig BestuursOrgaan |

Bijlage 2. De rijksdienst in context

Bron: http://earonline.nl/index.php/De_Rijksdienst_in_context

De overheid in Nederland kent verschillende bestuurslagen te weten een landelijke, een provinciale en een gemeentelijke laag. Op deze lagen zijn respectievelijk de rijksoverheid, provincies en gemeentes werkzaam. Daarnaast zijn er ook nog waterschappen te onderscheiden. Deze lagen samen vormen de overheid en zijn in bijgaande afbeelding weergegeven. Volledigheidshalve dient nog vermeld te worden dat taken van de overheid zoals gemeenschappelijke regelingen nog worden uitgevoerd door (regionale) samenwerkingsorganen. Onderstaande afbeelding brengt tevens in beeld, dat de rijksoverheid wordt gevormd door de rijksdienst, Hoge Colleges van Staat, de Rechterlijke macht en Adviescolleges. De rijksdienst bestaat weer uit:

- ministeries ook wel kerndepartementen geheten en baten lastendiensten;
- rechtspersonen met een wettelijke taak (RWT's) en zelfstandige bestuursorganen (ZBO's).



Figuur 7. rijksoverheid

Bij baten lastendiensten en ZBO's moet gedacht worden aan de vele uitvoeringsorganisaties en inspecties. De rijksoverheid houdt zich vooral bezig met de voorbereiding en de uitvoering van plannen van de regering, plannen die worden voorgelegd en gecontroleerd door het parlement. Provincies, gemeenten en waterschappen werken op regionaal of lokaal niveau. Een minister geeft politieke leiding aan een ministerie en wordt vaak bijgestaan door een of meer staatssecretarissen. De minister is ook verantwoordelijk voor de ambtelijke organisaties die onder zijn of haar ministerie vallen. De Hoge Colleges van Staat, zoals de Eerste en Tweede Kamer, de Raad van State, de Algemene Rekenkamer en de Nationale Ombudsman, zijn onafhankelijk, zij controleren en adviseren de rijksoverheid.