

Europese aanbesteding overheidstelecommunicatie

OT2006 speelt in op toekomstige ontwikkelingen

Wat hebben de één loket-gedachte en telecommunicatie met elkaar gemeen? Alles, meent projectleider Roger Gerardts, verantwoordelijk voor het OT2006, het project, dat overheidsbreed een Europese aanbesteding voor telecommunicatie uitschrijft. 'Een gerichte dienstverlening aan de burger – vanuit één centraal punt – vereist stroomlijning van de communicatie. Telecom is daarvoor een essentiële randvoorwaarde.'

Telecommunicatie is meer dan het op orde hebben van de infrastructuur en de bijbehorende hardware. Het is de ruggengraat van de communicatie en voor gemeenten daarom een randvoorwaarde voor professionele dienstverlening, meent projectleider Roger Gerardts onder wiens aanvoering het project OT2006 een aantal Europese aanbestedingen voor telecommunicatie uitschrijft. De eerste drie clusters (vaste en mobiele telefonie en een combinatie daarvan) zijn inmiddels gepubliceerd.

Het volgende cluster, (beheerde) telefooncentrales en datadiensten, wordt, naar verwachting, eind dit jaar aanbesteed. In tegenstelling tot z'n voorganger (OT2000), die voorzag in vaste en een deel mobiele telefonie, speelt OT2006 ook op toekomstige ontwikkelingen in. Overheidsinstanties die deelnemen aan deze gemeenschappelijke telecomvoorziening hebben daardoor toegang tot geavanceerde telecomtechnologieën.

Intelligent communiceren komt daarmee binnen handbereik. Internet-telefonie, in de volksmond bekend als VoIP (Voice over IP), gaat daarin een hoofdrol spelen, verwacht Gerardts. 'Denk aan een internetportal dat de websites van meerdere overheidsinstellingen aan elkaar koppelt. Eén klik op de knop volstaat om direct naar het telefoonnummer van de juiste persoon door te linken.'

'Slimme' communicatie vraagt om een geïntegreerde telecomstructuur. 'Dat kan niet zonder een samenhangend beleid voor telecommunicatie', stelt Gerardts. 'Zo ver zijn we nog niet; in veel gemeenten wordt de alledaagse

praktijk gekenmerkt door versnippering en decentraal aansturen. Ook kan er technisch al veel – beleidsvorming en organiseren kost tijd.'

OT2006 komt niet met een oplossing, stelt de projectleider. 'Wij leveren overheidsinstanties geen end solution, een op maat gesneden advies voor de telecomstructuur. Deelname aan de gemeenschappelijke telecomvoorziening biedt wel de mogelijkheid om de beschikbare technologie – al dan niet deels geïntegreerd – toe te passen. Mede daardoor kan er van OT2006 een impuls uitgaan om de voor intelligent communiceren vereiste structuur op te zetten.'

Toekomstige ontwikkelingen

Het optimaal benutten van de telecommogelijkheden die marktpartijen bieden. Dat is volgens projectleider Gerardts een van de voordelen van OT2006. Het project reikt niet alleen raamcontracten aan, maar ook technologische vernieuwing. Daarvoor heeft OT2006 de aanbesteding van clusters (zie kader, red.) afgestemd op de verwachte (markt)ontwikkelingen, zoals bij het cluster voor geïntegreerde telecommunicatiediensten dat over een jaar of twee wordt aanbesteed. 'Die markt is dan pas volwassen', verwacht Gerardts.

Hij voorziet tegen die tijd ontwikkelingen als het integreren van losse telefooncentrales waardoor verkort kiezen en beeldcommunicatie binnen handbereik komen. 'Maar denk ook aan de integratie van spraak en data. Daardoor kan een telefonist(e) van een gemeentelijk call center tijdens een ge-

sprek in een databank naar informatie zoeken. 'Een aantal gemeenten heeft bijvoorbeeld voor de WVG al een klantenservice die op basis van dit principe werkt.'

Toekomstige (nu nog onvoorziene) ontwikkelingen kunnen opnemen in contracten die in het kader van OT2006 worden afgesloten. Dat is nieuw, zegt Gerardts. 'Bij de voorloper OT2000 was dat nog niet mogelijk. OT2006 levert wat dat betreft extra bouwstenen. Een voorbeeld is 'De Haagse Ring, een glasvezelnetwerk dat alle "Haagse" en gemeentelijke overheidsinstanties gebruiken, kan daardoor op het openbare telefoonnet worden aangesloten.'

De projectgroep zit constant op het vinkentouw om te inventariseren welke nieuwe ontwikkelingen relevant zijn voor de clusters die nog aanbesteed gaan worden. Gerardts sluit zelfs niet uit dat er in de toekomst ook nog andere clusters zullen volgen. 'Over de inhoud is nu nog niets bekend.' OT2006 loopt nog dit jaar. Daarna wordt het volgen van de nieuwe technische en marktontwikkelingen een taak van onze opvolger, de strategische bestuursorganisatie (SBO, *red.*). Met de wensen van de eindgebruiker in het vizier worden ontwikkelingen gemonitord en nieuwe clusters aanbesteed.'

Migratie

Na de gunning van de raamovereenkomst van de eerste drie clusters volgt de migratie naar de nieuwe telecommunicatiediensten en -producten. En daar komt veel bij kijken, weet, directeur Ewout van Haeften van CIB verkoop en advies, het verzelfstandigde Centraal Inkoop Bureau van de VNG. 'Telefoonnummers moeten naar de nieuwe provider worden omgezet, SIM-kaarten – en misschien ook wel de mobiele telefoons – worden vervangen en de internetaansluitingen verlegd – ook die medewerkers thuis gebruiken. En in de tussentijd moet iedereen wel gewoon bereikbaar blijven.'

Op centraal niveau (de OT2006-organisatie) is ondersteuning van de projectorganisatie beperkt. Gerardts: 'We kunnen bijvoorbeeld een masterplan maken dat als uitgangspunt dient voor de migratie naar OT2006. Zie dat als een praktische handreiking met instructies, tips, advies en informatie die ook beschikbaar komt op de website (www.ot2006.nl, *red.*). Maar deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor

OT2006 in het kort

- OT2006 (OverheidsTelecom 2006) is een overheidsproject dat nieuwe raamovereenkomsten voor telecommunicatiediensten afsluit.
- OT2006 is het vervolg op OT2000, dat dit jaar afloopt. Om in de overgangperiode de continuïteit van de diensten die nu onder OT2000 vallen te waarborgen, is er een bijlage (addendum) gemaakt bij het huidige OT2000 mantelcontract dat ook geldig is na de einddatum van het huidige contract (26 juni 2006). Deelnemers aan OT2000 kunnen dit addendum opvragen bij de helpdesk OT2000 (zie: www.0n21.nl).
- OT2006 sluit meerdere raamovereenkomsten af, onderverdeeld naar verschillende clusters, zoals vaste en mobiele telefonie. De openbare Europese aanbesteding voor de raamovereenkomsten is begin mei gepubliceerd.
- OT2006 is bestemd voor alle organisaties met een publieke functie. Na de gunning van de raamovereenkomst volgt de migratie van de nieuwe telecommunicatiediensten en -producten, waarbij het project OT2006 nog een beperkte begeleidende rol heeft. In de beheerfase daarna moeten de overheidsdelen de beheerprocessen zodanig inrichten dat ze aansluiten op de eigen organisatie. Daarnaast worden er enkele overheidsbrede processen op een centraal niveau ingericht. Een voorbeeld is de zorg voor de communicatie tussen de aanbiedende partijen en de deelnemende overheidsorganisaties.

Voordelen OT2006

- Kostenvoordeel door overheidsbreed inkopen.
- Flexibele contracten door het aanbesteden in clusters. Door de mogelijkheid om delen relatief makkelijk te kunnen vervangen, kan er snel en flexibel op (technische) ontwikkelingen worden ingespeeld. OT2006 wordt daardoor een toekomstvaste raamovereenkomst.

de migratie, zowel naar de nieuwe raamovereenkomsten van OT2006 als naar de nieuwe infrastructuur.'

Voor dat laatste kunnen de betrokken telecomproviders worden ingeschakeld of system integrators die de verschillende telecommunicatiediensten en de leverings- en serviceprocessen coördineren. Van Haeften ziet het CIB wel in die rol. 'We kunnen gemeenten een breed dienstenpakket aanbieden, waaronder het bewaken van de mantelovereenkomsten, het inventariseren van de huidige situatie, het afhandelen van bestellingen en het administratieve proces, het beheer van

de webshop en contractmanagement. In overleg stellen we het dienstenpakket samen dat met de ontwikkeling van de telecomstructuur mee kan groeien.'

Het CIB biedt gemeenten ook hulpmiddelen op basis waarvan ze een keuze kunnen maken tussen de verschillende clusters, zoals een rekenmodel dat uitwijst welke clusters financieel de meeste winst opleveren. Dat deelname aan OT2006 gemeenten een besparing kan opleveren, staat voor Van Haeften als een paal boven water. 'Al was het maar door het prijsvoordeel van geclusterd inkopen en de

kostenreductie omdat gemeenten niet elk een aanbestedingstraject hoeven op te zetten.'

De vraag is, volgens van Haeften, of het bedrag dat daardoor in de gemeentelijke kas blijft de overstap naar OT2006 rechtvaardigt. 'Vanwege hun relatief lage belkosten zouden met name kleine gemeenten daar kritisch naar moeten kijken', adviseert hij. De CIB-ervaringen wijzen uit dat de grote 'klappers' in de besparingen voor gemeenten ergens anders zitten. 'Zoals het opschonen van 'verloren' lijnen die achterblijven als bijvoorbeeld een fax niet meer wordt gebruikt en het binnen de perken houden van het internetgebruik van medewerkers', noemt hij onder meer.

De CIB-directeur kent praktijkvoorbeelden van organisaties die hun server wilden upgraden omdat de capaciteit bij het groeiende internetverkeer achterbleef. 'Nader onderzoek leerde dat door de persoonlijke flauwekul er uit te schiften deze investering overbodig werd.' De vraag of deelname aan OT2006 zinvol is, zou wat Van Haeften betreft voor gemeentelijke bestuurders en beleidsmakers aanleiding kunnen zijn deze verborgen besparingen op te sporen.

'Daarmee kan met een relatief eenvoudige vraag over het al dan niet geclusterd inkopen van telecomdiensten de kiem worden gelegd voor een verdergaande inventarisatie bijvoorbeeld van de huidige telecomstructuur, de te verwachte ontwikkelingen en de organisatorische gevolgen daarvan. Denk aan de communicatie voor een centraal burgerloket en het opzetten van de daarvoor benodigde front en back office.'

Daarmee is OT2006 in de visie van Van Haeften een aanjager voor nieuw beleid. 'Dat is voor de toekomst waarschijnlijk net zo'n belangrijk winstpunt als het kostenvoordeel of de besparingen omdat gemeenten niet meer elk voor zich een aanbesteding hoeven op te zetten.'

Door een dialoog wil OT2006 de marktpartijen mee laten denken met het project en de kwaliteit van de bestekken verhogen. Belangstellenden kunnen dit 'digitale gesprek' volgen door in te loggen op de website: www.ot2006.nl Zowel overheidsorganisaties als marktpartijen kunnen via de site een inlogcode aanvragen.

(Semi-)overheden kunnen via OT2006 op verschillende clusters inschrijven. Deelnemers kunnen hierdoor uit de OT2006-dienstencatalogus bij meerdere providers telecommunicatievoorzieningen inkopen die op hun specifieke situatie zijn toegesneden. Uitgangspunten voor het definiëren van de verschillende clusters zijn:

- Multisourcing (inkopen bij meerdere leveranciers om een breed pakket te kunnen bieden).
- Aanhaken bij diensten die nu al op de markt beschikbaar zijn.
- De mogelijkheid om in te kunnen spelen op nieuwe technische en marktontwikkelingen.
- Zo veel mogelijk functioneel aanbesteden (zo eenvoudig mogelijk: zonder uitgebreide technische beschrijvingen), met andere woorden: het aanbesteden van diensten en niet van technologie.

1 Cluster Mobiel

- Mobiele communicatie: mobiele spraakdienstverlening (sim only: mobiel bellen zonder andere diensten van een provider af te nemen).
- Levering mobiele randapparatuur (end users devices: mobiele telefoons en pda's).

2 Cluster Vast

- Whole sale: het op één punt gebundeld aanleveren van spraakverkeer waarna een provider het verder distribueert met als voordeel: grote financiële besparing en de mogelijkheid om op basis van VoIP (Voice over IP) met een eigen telecomnetwerk te gaan werken. Daardoor is er nog maar één koppeling met het openbare net nodig.
- Retail: het decentraal aan de provider aanbieden van spraakverkeer.

3 Cluster Van vast naar mobiel

De mogelijkheid om vast en mobiel telefoonverkeer geïntegreerd bij één provider onder te brengen. Dit is een apart cluster geworden vanwege de kortere levenscyclus van mobiele telefonie en het prijsvoordeel door:

- Of mobiele telefonie in te kopen.
- Of een combinatie met vast bellen.

Met dit cluster speelt OT2006 in op het cluster geïntegreerde diensten, de integratie van vaste en mobiele telefonie is de eerste stap naar integratie van telecommunicatievoorzieningen. Het cluster geïntegreerde diensten biedt deelnemers de mogelijkheid om diverse vormen van telecommunicatiediensten te convergeren of om van nieuwe technologieën gebruik te maken.

4 Datadiensten

- Mobiele data, leased lines (huurlijnverbindingen: dataverbindingen tussen twee locaties) en VPN's en ethernet (technologie om meerdere gebouwen met datakabels aan elkaar te 'knopen'). Het cluster richt zich niet alleen op het verwerven van de beste aanbiedingen, maar ook op transport van het spraakverkeer, zoals internettelefonie (VoIP: Voice over IP).

5 (Beheerde) centrales

- Levering hardware (telefooncentrales, call processors voor VoIP of randapparatuur en diensten (waaronder installatie of beheer). Deelnemers kunnen ook voor een combinatie kiezen.

De clusters mobiel, vast en vast/mobiel zijn inmiddels aanbesteed; voor bepaalde clusters is deelname nog mogelijk. Geïnteresseerde gemeenten wordt aangeraden met spoed contact met het projectteam op te nemen, email: p.r.gerardts@minez.nl