

DE MINISTER-PRESIDENT en VLAAMSE MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR,
ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: “Raamovereenkomsten voor ICT-exploitatie- en ontwikkelingsdiensten (Programma ICT-contracten 2022) -- Beslissing tot principiële plaatsing en keuze plaatsingsprocedure

Samenvatting

Met deze nota wordt aan de Vlaamse regering de principiële goedkeuring gevraagd voor de plaatsing via een mededingingsprocedure met onderhandeling van de overheidsopdracht “Raamovereenkomsten voor ICT-exploitatie- en ontwikkelingsdiensten” ter vervanging van de tegen 2022 aflopende ICT-raamovereenkomsten.

1 SITUERING

A. BELEIDSVELD/BELEIDSDOELSTELLING

Deze nota heeft betrekking op het beleidsveld ICT en geeft invulling aan de volgende beleidsdoelstellingen zoals vermeld in de beleidsnota voor het Beleidsdomein ICT en Facilitair Management 2019-2024:

- Versterken van de regierol van Het Facilitair Bedrijf;
- De aanstelling van Het Facilitair Bedrijf als enige aankoopcentrale voor gangbare en gebruikelijke ondersteunende goederen en diensten;
- De heraanbesteding van de gemeenschappelijke ICT-diensten van de Vlaamse overheid in deze regeerperiode in één of meerdere raamcontracten.

B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN

- Het gunstig advies van de Inspectie van Financiën werd verleend op 18/11/2019
- Het begrotingsakkoord werd verleend op 9/12/2019.

2 INHOUD

A. VOORAF

Het Facilitair Bedrijf (HFB) heeft tot taak, diensten inzake informatie- en communicatietechnologie aan te bieden ter ondersteuning van de entiteiten van de Vlaamse overheid en van de lokale en provinciale besturen. Dat omvat de volgende activiteiten:

- het voorbereiden, uitvoeren en evalueren van het beleid inzake informatie- en communicatietechnologie;
- het aanbieden van een ruime waaier aan ICT-diensten;
- het investeren in gemeenschappelijke ICT-omgevingen met het oog op schaalvoordelen en een betere integratie;

In 2021 / 2022 lopen de volgende ICT-raamovereenkomsten van HFB af:

- 1/9/2021: Ontwikkelingsprojecten
- 1/2/2022: Exploitatie-gebonden ICT-diensten
- 1/9/2022: Technische ondersteuning via ICT-profielen

HFB is in november 2018 gestart met een programma (ICT-contracten 2022) waarvan het doel is, een vernieuwd aanbod ICT-diensten tot stand te laten komen. Dit aanbod wordt afgestemd op de noden van de Vlaamse overheid en speelt maximaal in op het marktaanbod. Daarbij wordt er rekening gehouden met het feit dat er zowel behoefte is aan mature diensten als aan snel evoluerende, nieuwe diensten (bimodale ICT).

Tijdens het eerste semester van 2019) werd een uitgebreid “belanghebbendenonderzoek” uitgevoerd waarbij voor elke groep belanghebbenden op basis van de ontvangen inputs werd bepaald welke baten ze verwachten van het programma:

- Vanuit de invalshoek van de (potentiële) klanten werd nagegaan welke dienstenpakketten ze van HFB verwachten en welke meerwaarde ze hiermee willen bereiken.
- Vanuit de invalshoek van het VO-brede beleid (ICT-beleid; duurzaamheid; ...) werd onderzocht welke krachtlijnen (en/of randvoorwaarden) gevolgd zouden moeten worden en welke dienstenpakketten HFB wel of niet zou moeten aanbieden om de beleidsdoelstellingen te helpen realiseren;
- Vanuit de invalshoek van de potentiële dienstverleners werd onderzocht welke dienstenpakketten aangeboden worden en wat de krachtlijnen (en/of randvoorwaarden) zijn om een optimale mededinging en een optimale dienstverlening voor de VO-klanten mogelijk te maken;
- Vanuit de invalshoek van HFB zelf werd nagegaan welke baten men wil realiseren via het programma en welke waarde voor HFB (HFB-management en HFB-personeel) verwacht wordt via de aan te bieden ICT-dienstenpakketten.

Op basis daarvan werden de Strategische principes en de Service Portfolio van het toekomstige gemeenschappelijke ICT- dienstenaanbod vastgelegd (zie de punten b en c van deze nota)

B. CONTEXT

Wij stellen vast dat de maatschappij steeds sneller verandert door nieuwe technologische mogelijkheden. Digitalisering is niet meer uit onze maatschappij weg te denken. Het is belangrijk dat de overheid in haar dienstverlening naar de burger deze evolutie volgt. De Vlaamse overheid wil terecht een digitale overheid zijn, een overheid die je beter begrijpt.

Om flexibel te zijn en de maatschappelijke evoluties te kunnen volgen, moeten overheidsinstanties hun organisatie snel kunnen aanpassen. Ze steunen daarbij meer en meer op technologie.

Door de toenemende complexiteit van digitalisering botsen we op de limieten van wat we kunnen bereiken als individuele organisatie. Om onze visie te bereiken moeten we ICT binnen de Vlaamse overheid efficiënt organiseren.

Het Facilitair Bedrijf wil de evidente partner zijn voor onze klanten, omdat we hen in staat stellen hun digitale diensten beter, sneller en marktconform te leveren. We helpen hen succesvol te zijn in hun digitale transformatie. Dat doen we door steeds in staat te zijn om een actueel aanbod van up-to-date, kwalitatieve en flexibele ICT-diensten aan te bieden aan onze klanten. Op die manier ontzorgen we hen van de operationele aspecten van technologie en kunnen entiteiten zich focussen op het ontwikkelen van toegevoegde waarde via digitale kanalen.

Met het volgende voorstel willen we de evolutie naar een meer matuur model dan ook verder vormgeven en verfijnen, tevens het digitaal leiderschap van Het Facilitair Bedrijf bestendigen, en samen bouwen aan de digitale overheid van de toekomst.

C. VOORSTEL

a. Organisatie

Om deze missie te kunnen realiseren, wil HFB naar een ICT-regieorganisatie evolueren binnen de kaders van de gemeenschappelijke dienstverlening. We ambiëren in deze context dus een nieuw model waarbij HFB de integratie-en regierol opneemt op een aantal cruciale ICT-domeinen (o.a. strategie, architectuur, informatieveiligheid) op het vlak van gemeenschappelijke dienstverlening.

Het zwaartepunt van deze competenties bevindt zich vandaag bij de ICT-dienstverleners. We streven dus naar de uitbouw van een permanente kernorganisatie binnen HFB die de competenties verwerft om deze taken voor haar rekening te nemen. Op die manier kan de Vlaamse overheid meer sturing en autonomie garanderen t.o.v. de verschillende ICT-dienstverleners, en komen we beter tegemoet aan geïdentificeerde behoeften bij klanten.

Het leveren van ICT-diensten laten we in een regie-organisatie over aan externe dienstverleners. We kiezen er echter bewust voor om een aantal taken niet uit te besteden en deze in eigen beheer uit te voeren:

- **ICT-strategie:** Het bepalen van de langetermijnvisie en richting om de gemeenschappelijke ICT-dienstverlening maximaal waarde te laten creëren binnen de strategie van de Vlaamse overheid;
- **Architectuur:** Het zetten van standaarden op architecturaal vlak is een cruciale taak aangezien deze de operationele niveaus beïnvloedt. Om eventuele beïnvloeding van dienstverleners/leveranciers te voorkomen, en om voldoende inzichten te houden waarom welke beslissingen genomen worden, dient deze kennis intern te worden opgebouwd en beheerd;
- **Informatieveiligheid:** Het definiëren van veiligheidsniveaus, –vereisten en andere gebruikersafspraken dient te allen tijde onder controle van de Vlaamse overheid te gebeuren, aangezien de Vlaamse overheid de eindverantwoordelijkheid draagt;
- **Aankoop & contractbeheer:** Het aankopen van ICT-gerelateerde producten en diensten (via raamovereenkomsten) om een optimale waardeketen te garanderen;
- **Product management:** Het definiëren en beheren van de complete levenscyclus van de (portfolio van) ICT-producten en diensten, waaronder productontwikkeling,-positionering en kwaliteitscontrole;
- **ICT-Klantenbeheer:** Het strategisch inzetten van personen om de relatie tussen HFB en de klant te behouden en te verbeteren om maximaal waarde te kunnen creëren.

b. Strategische principes

We hanteren de volgende strategische principes als leidraad voor beslissingen op het vlak van het dienstenaanbod en bijhorende investeringen.

We focussen op gemeenschappelijke diensten

De ICT-dienstverlening zal zich richten op een breed aanbod van ICT-diensten waarvoor het een meerwaarde heeft om ze gemeenschappelijk aan te bieden. Het aanbod zal zich dus in eerste instantie richten op producten of diensten die nuttig zijn (of zullen zijn) voor meerdere klanten.

De dienstverlening zal bestaan uit een modulair aanbod van ICT-diensten. Waar relevant bieden we verschillende alternatieven of niveaus van dienstverlening (bv hogere beschikbaarheid of hogere beveiligingsvereisten) aan.

We hanteren een bimodale aanpak. Voor de diensten die meer centraal worden ingericht (bv. netwerk) richten we ons op standaardisatie en focussen we op volgende meerwaarden:

- Focus op de eigen kerntaken door ontzorging;
- Schaalvoordelen (op prijs en kwaliteit);
- Administratieve lastenverlaging (o.a. geen overheidsopdrachten moeten plaatsen)

Tegelijkertijd bieden we diensten die innovatie mogelijk maken en waar de kern van de uitvoering dicht bij de organisatie ligt. We focussen daarbij op volgende meerwaarden:

- Betere dienstverlening;
- Innovatie;
- Adviesverlening, kennisdeling en ondersteuning in de digitalisering

In dit kader zetten we ook in op ad-hoc ondersteuning voor producten of diensten die zeer specifiek zijn en zullen blijven voor één entiteit, binnen de kaders van de beschikbare resources.

We laten onze klanten vrij afnemen

Het klantenbereik van de dienstverlening bestaat uit alle VO-entiteiten, de lokale besturen en de provinciale besturen. De standaardomschrijving van het klantenbereik van de raamovereenkomsten van HFB – zoals dat is goedgekeurd op het directie-overleg van HFB -zal gebruikt worden (zie meer in detail in punt d.)

Er is geen verplichting om ICT-diensten af te nemen van de dienstverlening. Elke entiteit kan op elk moment vrij beslissen om ICT-diensten af te nemen van het gemeenschappelijk ICT-dienstenaanbod. Deze krachtlijn impliceert dat er overkoepelend geen gegarandeerde minimale afnamehoeveelheden zijn.

Op het niveau van de individuele klanten kunnen eventueel wel engagementen (bv.in exploitatie nemen van toepassingen voor een langere termijn, aankoop van een aantal producten, inhuren van bepaalde profielen voor een langere termijn,.....) genomen worden die dan zouden moeten leiden tot betere voorwaarden (o.a. prijzen).

We streven maximaal naar een modulair aanbod door beperkingen en rigide koppelingen tussen de diensten zoveel mogelijk te vermijden (bv. via het gebruik van standaard interfaces).

We laten onze dienstverlening evolueren in samenspraak met de klanten

Het gemeenschappelijk ICT-dienstenaanbod moet mee evolueren met de noden van de klanten. Deze evolutie wordt aangestuurd door onze klanten. Om dit mogelijk te maken zullen o.a. volgende mechanismen gehanteerd worden:

- Een ICT-klantenbeheerfunctie die het mogelijk maakt een goede relatie met de (potentiële) klanten uit te bouwen en de “vinger aan de pols te houden” om evoluerende noden tijdig te detecteren en toegevoegde waarde te creëren;
- Een overlegforum met de (potentiële) klanten;
- Een effectief en efficiënt serviceportfoliobeheer en product management, in nauwe samenwerking met de ICT-klantenbeheerfunctie;
- Contractbepalingen en -mechanismen die ervoor zorgen dat flexibele aanpassingen aan het dienstenaanbod mogelijk zijn.

Hierbij wordt zowel aandacht gegeven aan de noden van de “kleinere” entiteiten als aan de noden van de “grotere” entiteiten, en houden we rekening met het feit dat er zowel behoefte is aan mature diensten als aan snel evoluerende, nieuwe diensten.

We zorgen voor innovatie in onze dienstverlening

Het gemeenschappelijk ICT-dienstenaanbod evolueert mee met de markt (op het vlak van technologie, dienstverlenings-modellen, prijs). Het Facilitair Bedrijf volgt de evolutie op de ICT-markt continu op en neemt tijdig de nodige initiatieven om te innoveren in het dienstverleningsaanbod. We voorzien enerzijds innovatie en continue marktstimulerende werking (bv. kostoptimalisaties) als onderdeel van de raamovereenkomsten. Anderzijds brengen we ook innovatie binnen via ad-hoc opdrachten en door de toenemende interactie met startups.

We streven maximaal naar hergebruik

We streven naar maximaal hergebruik van IT-oplossingen, services en programmacode binnen de Vlaamse overheid.

We investeren vanuit Het Facilitair Bedrijf in het ontwikkelen en beheren van gemeenschappelijke en herbruikbare bouwstenen, binnen de kaders van het beschikbare budget.

Vanuit de integratierol van Het Facilitair Bedrijf identificeren we mogelijkheden tot hergebruik en organiseren we de governance om deze te realiseren, in samenspraak met onze klanten.

Zo kunnen we bv. bouwen aan een platform dat gebruik maakt van modulaire en aanpasbare softwareblokken die goedkoper en sneller te realiseren zijn. Die blokken software zijn vaak herbruikbaar, recupereerbaar en inzetbaar in veel meer dan één toepassing. Telkens je een blokje software hergebruikt, bespaar je tegenover de klassieke manier van ontwikkelen. Deze softwareblokken worden aangeboden in de vorm van API's zodat ze integreerbaar zijn met andere toepassingen. We bouwen dit platform niet centraal, maar laten het evolueren vanuit concrete projecten van de entiteiten en schakelen onze externe dienstverleners in.

De dienstverlening is maximaal gebaseerd op het gebruik van open standaarden. Dit vooral met het oog op het vergemakkelijken van integratie en samenwerking, alsook met het oog op het faciliteren van keuzevrijheid en het vermijden van “vendor lock-in”.

We voorzien een flexibel dienstverleningsmodel

Een flexibel dienstverleningsmodel betekent dat we meerdere mogelijkheden voorzien om de ICT-organisatie van de entiteiten te ondersteunen. Binnen de Vlaamse overheid onderscheiden we hier twee uitersten: een front-end en een back-end-model:

- In de front-end opzet gebruikt de ICT-organisatie van de entiteit zowel de gemeenschappelijke dienstverlening als externe leveranciers. De organisatie is dus zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit en integratie tussen beide.
- In de back-end opzet verzorgt Het Facilitair Bedrijf, samen met een externe partner, de volledige integratie tussen verschillende diensten. Op dat moment wordt het dienstverleningsaanbod geïntegreerd (“end-to-end”) aangeboden. Dat betekent dat de samenwerking tussen betrokken leveranciers (incl. onderaannemers) wordt gecoördineerd als één geheel (incl. SLA, facturatie, rapportering, service desk).

In de praktijk zal vaak een mengvorm van beide modellen worden gehanteerd (met gedeelde verantwoordelijkheid). Zo kan, afhankelijk van de gekozen dienst, de “end-to-end” betrekking hebben op een groter of kleiner deel van de dienstverlening (bv. enkel datacenterdiensten en zelf zorgen voor de applicatieontwikkeling). We streven naar standaardisering tussen de processen om efficiëntie maximaal te verhogen.

We verhogen de duurzaamheid van de ICT-dienstverlening

De dienstverlening zet in op duurzaamheid. Duurzame overheidsopdrachten zijn overheidsopdrachten waarbij de aanbestedende overheid milieu-, sociale- en economische criteria integreert in alle

fases van haar overheidsopdracht (incl. de uitvoering van de opdracht). Daarbij zoeken we naar oplossingen die de minste impact hebben op het milieu gedurende de volledige levenscyclus en bovendien sociaal en ethisch verantwoord zijn. Dat bevordert de verspreiding van milieubesparende technologieën, sociale innovatie en de ontwikkeling van milieu-, socio- en ethisch verantwoorde producten en diensten.

De aangeboden producten en diensten zullen maximaal voldoen aan de vooropgestelde criteria op Europees en Vlaams niveau.

We zorgen voor continuïteit in de dienstverlening

Bij de transitie naar de nieuwe dienstverlening minimaliseren we de impact voor de klanten. De applicaties die draaien op verouderde omgevingen die "End Of Service Life" zijn, zullen migreren naar nieuwe omgevingen of migreren naar de klantspecifieke omgevingen.

c. Service Portfolio

De dienstenportfolio zal globaal genomen faciliterend, ondersteunend en ontzorgend zijn, en voor de grote meerderheid van het doelpubliek een geschikte menukaart vormen in lijn met de behoeften. HFB wil ervoor zorgen dat het aanbod continu op peil is qua technologie en mogelijkheden, en bovenal evolutief is om blijvend aan te sluiten op de noden en evoluties die zich aandienen in het uitdagend speelveld van de ICT.

De gewenste aanvullingen en/of wijzigingen aan het gemeenschappelijke ICT-dienstenaanbod worden in de mate van het mogelijke reeds gerealiseerd binnen het kader van onze huidige organisatie en de lopende raamovereenkomsten, maar garanderen ook een vlotte overgang naar de nieuwe raamovereenkomsten die in het kader van het Programma ICT 2022 zullen worden afgesloten.

Op basis van de van de verschillende groepen belanghebbenden ontvangen input werd een aantal mogelijke scenario's voor het in de markt zetten van de gevraagde dienstenpakketten uitgetekend en geëvalueerd.

Na bespreking en evaluatie van de verschillende scenario's met de productmanagers, de klanten, het management van HFB wordt het volgende scenario voorgesteld (zie ook schema hierna).

Het gemeenschappelijke ICT-dienstenaanbod m.b.t. ICT-exploitatie- en ontwikkelingsdiensten zal gerealiseerd worden via de volgende 6 afzonderlijke raamovereenkomsten waarvan één raamovereenkomst (met name de raamovereenkomst "Applicatie-diensten") zal worden afgesloten met drie verschillende dienstverleners (en nog een vierde in een wachtkamer):

- Eén raamovereenkomst voor Integratiediensten;
- Eén raamovereenkomst voor werkplekdiensten;
- Eén raamovereenkomst voor cloud- en datacenterdiensten;
- Eén raamovereenkomst voor netwerkdiensten;
- Eén raamovereenkomst voor applicatiediensten die wordt gesloten met drie verschillende dienstverleners (en een vierde in de wachtkamer: zie punt f.ii voor meer info);
- Eén raamovereenkomst voor mainframe diensten;

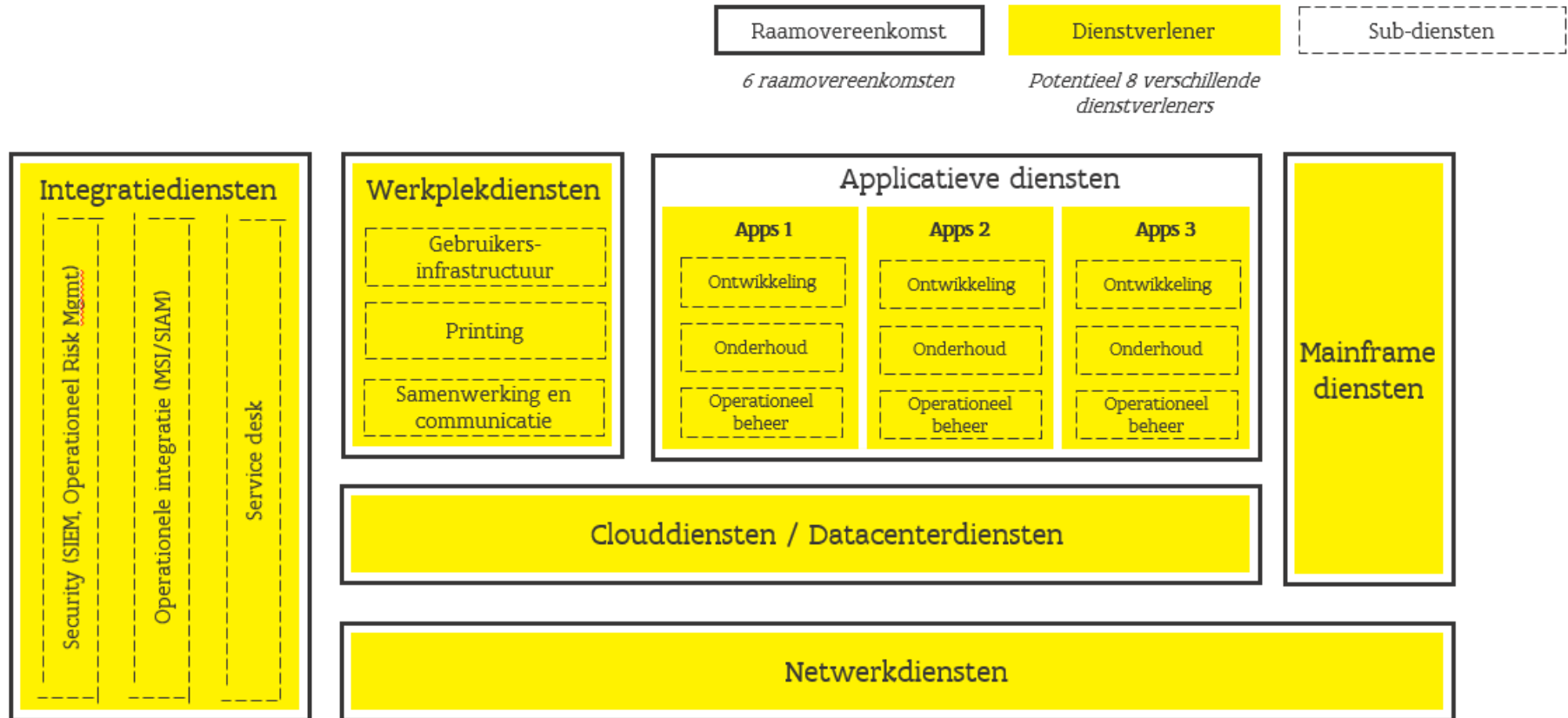
Hierbij dient opgemerkt te worden dat de raamovereenkomsten voor telecomdiensten niet vermeld werden op het schema (zie volgende bladzijde) omdat ze nog lopen tot 2025 en dus in het kader van het programma ICT-contracten 2022 niet vernieuwd moeten worden.

Door het feit dat de raamovereenkomst voor technische ondersteuning door ICT-Profielen nog maar recent werd afgesloten en deze in de regel ook met een andere plaatsingsprocedure wordt gegund, valt deze buiten het voorwerp van deze nota. Hieromtrent zal later een aparte nota worden ingediend.

Een meer uitgebreide beschrijving van de verschillende dienstenpakketten vindt u terug per te plaatsen raamovereenkomst, in de Service Portfolio die als bijlage gaat.

Voorstel toekomstige raamovereenkomsten

ICT-exploitatie- en ontwikkelingsdiensten



d. Klantenbereik

Voorgesteld wordt om afname van de raamovereenkomsten open te stellen voor alle entiteiten van de Vlaamse overheid en van de lokale en provinciale besturen die binnen het gebruikelijke klantenbereik van het Facilitair Bedrijf vallen. Het gaat inzonderheid om de volgende administratieve entiteiten:

1. het Vlaams Parlement, zijn diensten, en de instellingen die aan het Vlaams Parlement verbonden zijn;
2. de autonome diensten die onder toezicht staan van het Vlaams Parlement;
3. de Vlaamse Regering en de kabinetten van de leden van de Vlaamse Regering;
4. de Vlaamse administratie;
 - 4.1. de departementen;
 - 4.2. de intern verzelfstandigde agentschappen zonder rechtspersoonlijkheid;
 - 4.3. de intern verzelfstandigde agentschappen met rechtspersoonlijkheid;
 - 4.4. de publiekrechtelijke vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen;
 - 4.5. de privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen, met uitzondering van de investeringsmaatschappijen van de Vlaamse overheid;
 - 4.6. de Dienst van de Bestuursrechtscolleges;
 - 4.7. de onderwijsinspectie;
5. de provinciegouverneurs en de arrondissementscommissarissen;
6. de Vlaamse openbare instellingen die niet behoren tot de Vlaamse administratie zoals vastgelegd in art. 1.3., 4° van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.
7. de Vlaamse adviesorganen;
 - 7.1. de strategische adviesraden;
 - 7.2. de andere raden, commissies, comités en andere organen, ongeacht de benaming ervan, die voldoen aan elk van de volgende voorwaarden:
 - 1) ze zijn opgericht bij decreet, bij besluit van de Vlaamse Regering, bij besluit van een Vlaamse minister, of bij wet, koninklijk besluit of ministerieel besluit in aangelegenheden die tot de bevoegdheid van de gewesten of gemeenschappen behoren;
 - 2) hun opdracht bestaat er hoofdzakelijk in advies te verlenen, ongeacht de benaming ervan, uit eigen beweging of op verzoek;
 - 3) ze verlenen advies aan onder meer het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering, een Vlaamse minister of de Vlaamse administratie;
8. de Vlaamse administratieve rechtscolleges;
9. De gemeenschappelijke diensten en instellingen die zijn opgericht overeenkomstig art. 92 bis, §1 of art. 92 bis/1, §1 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen en waarvan de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaams Gewest één van de medeoprichters is;
10. Het Gemeenschapsonderwijs. Wat deze entiteit betreft kan enkel het centrale bestuursniveau een beroep doen op deze raamovereenkomst. Scholen en scholengroepen kunnen niet rechtstreeks afnemen;
11. De Vlaamse Gemeenschapscommissie;
12. de lokale overheden, die zijn gesitueerd in het Vlaams Gewest, zoals hierna omschreven:
 - 12.1. de gemeenten;
 - 12.2. de districten;
 - 12.3. de provincies;
 - 12.4. de openbare centra voor maatschappelijk welzijn;

- 12.5. de samenwerkingsvormen, vermeld in deel 3, titel 3, van het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur;
- 12.6. de intergemeentelijke onderwijsvereniging, vermeld in het decreet van 28 november 2008 betreffende de intergemeentelijke onderwijsvereniging;
- 12.7. de welzijnsverenigingen, vermeld in deel 3, titel 4, hoofdstuk 2, van het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur;
- 12.8. de autonome verzorgingsinstellingen, vermeld in deel 3, titel 4, hoofdstuk 3, van het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur;
- 12.9. de verzelfstandigde agentschappen die opgericht zijn door een provincie of een gemeente;
- 12.10. de polders en de wateringen

Bovendien zullen om continuïteit te kunnen garanderen, ook de organisaties die bij de start van de transitie naar de nieuwe raamovereenkomsten exploitatie-gebonden ICT-diensten afnemen van de lopende raamovereenkomst en die niet onder één van de categorieën van het hierboven vermelde klantenbereik vallen, nog diensten kunnen afnemen van de te plaatsen raamovereenkomsten.

e. Looptijd van de raamovereenkomsten

Er wordt voorgesteld om alle raamovereenkomsten af te sluiten voor een gelijke looptijd van 7 jaar.

Er wordt afgeweken van de wettelijke bepaling (artikel 43 §2 van de Overheidsopdrachtenwet van 17 juni 2016) die bepaalt dat de duur van een raamovereenkomst in principe beperkt is tot vier jaar. Een afwijking van dit principe is mogelijk in uitzonderlijke en behoorlijk gemotiveerde gevallen, met name op grond van het voorwerp van de raamovereenkomst. De looptijd van 7 jaar is om de volgende redenen verantwoord:

- Zelfs met een looptijd van 7 jaar, kan er eigenlijk maar in de helft van de tijd gewoon gewerkt worden terwijl in de andere helft ofwel de “transitie” ofwel een plaatsingsprocedure en de “exit” loopt. Immers bedraagt de totale doorlooptijd voor de transitie naar een nieuwe raamovereenkomst snel meer dan 3,5 jaar:
 - De voorbereidende fase (bevraging van alle belanghebbenden, marktverkenning, formele goedkeuringsstappen) vergt ongeveer een jaar;
 - Een plaatsingsprocedure met onderhandelingen voor raamovereenkomsten van een dergelijke omvang en complexiteit vergt ongeveer 1,5 jaar;
 - De exit- en transitie naar nieuwe dienstverleners vergt minstens een jaar;
 - De inspanningen die kandidaat dienstverleners moeten leveren om een raamovereenkomst te winnen en vervolgens om de nieuwe dienstverlening in te richten zijn zeer groot. Bij een kortere looptijd zal het risico voor de kandidaten dat ze hun investeringen niet kunnen terugverdienen groter worden. Dit wordt nog versterkt door het risico op lagere omzet omdat ze dan ook hogere prijzen moeten hanteren voor de klanten. Hierdoor zal ook de mogelijke mededinging verlagen vermits de business case, zeker voor nieuwe dienstverleners, negatief zou kunnen uitvallen. Dienstverleners willen dus een zo lang mogelijke looptijd, maar 7 jaar lijkt een goede termijn;
 - Binnen de raamovereenkomsten zullen wel de nodige bepalingen opgenomen worden om het voorwerp van de raamovereenkomst mee te laten evolueren met de markt en om de raamovereenkomst vervroegd te beëindigen indien de dienstverlener onvoldoende de marktevoluties volgt.
 - Er zullen ook bepalingen opgenomen worden om bij onvoldoende performantie (of andere ernstige tekortkomingen) een raamovereenkomst vervroegd te kunnen beëindigen.

f. Wijze van plaatsen

i. Plaatsing van de raamovereenkomsten

De wetgeving Overheidsopdrachten biedt twee mogelijkheden om te komen tot het sluiten van deze raamovereenkomsten: hetzij via het plaatsen van aparte overheidsopdrachten hetzij via het plaatsen van één overheidsopdracht verdeeld in percelen.

Er wordt voorgesteld om de exploitatie en ontwikkelingsgerichte diensten (meer specifiek, de volgende diensten: 1) Integratiediensten; 2) werkplekdiensten, 3) cloud- en datacenter -diensten, 4) netwerkdiensten, 5) applicatie-diensten, 6) mainframe diensten) te bundelen in één overheidsopdracht verdeeld over 6 percelen, en dit om de volgende redenen:

- Het is de beste optie om met modulaire dienstenpakketten een geïntegreerde dienstverlening te bekomen; een verzuchting van de klanten die uit het klantenonderzoek duidelijk is gebleken;
- Deze werkwijze beklemtoont dat bij het plaatsen van de opdracht de nodige aandacht wordt besteed aan de integratie van de verschillende dienstenpakketten;
- Deze werkwijze maakt het mogelijk om de besteksvereisten die gelden voor alle raamovereenkomsten op te nemen in één document, wat opnieuw de nadruk legt op de integratie van de diensten;

Er wordt voorgesteld om deze raamovereenkomsten te plaatsen via een **mededingingsprocedure met onderhandeling**. Dat is de plaatsingsprocedure waarbij elke belangstellende ondernemer naar aanleiding van de aankondiging van de opdracht een aanvraag tot deelneming kan indienen, waarbij vervolgens alleen de geselecteerde kandidaten een offerte mogen indienen en waarbij over de voorwaarden van de opdracht kan worden onderhandeld met de inschrijvers.

Een aanbestedende overheid kan deze plaatsingsprocedure gebruiken in de door de Wet Overheidsopdrachten vastgestelde gevallen. De keuze voor deze plaatsingsprocedure wordt gebaseerd op artikel 38, § 1, 1^o, c Wet Overheidsopdrachten aangezien het in casu een opdracht betreft die niet kan worden gegund zonder voorafgaande onderhandelingen wegens specifieke omstandigheden die verband houden met de aard, de complexiteit of de juridische en financiële voorwaarden of wegens de daaraan verbonden risico's.

De feitelijke omstandigheden die het toepassen van de mededingingsprocedure met onderhandeling verantwoord maken, kunnen als volgt worden verwoord:

- De ICT-diensten die het voorwerp uitmaken van deze opdracht zijn dermate uitgebreid en complex dat het zeer moeilijk is, ook al heeft de aanbestedende dienst reeds een uitgebreide expertise ter zake, om in te schatten welk het optimaal aanbod is dat de marktspelers kunnen bieden om tegemoet te komen aan de behoeften van de aanbestedende overheid; en dus is afstemming tussen enerzijds de aanbestedende overheid en anderzijds de deelnemers aan de plaatsingsprocedure noodzakelijk;
- Ook met een zo gedetailleerd mogelijk bestek zal het voor de deelnemers niet mogelijk zijn om onmiddellijk alle aspecten van de opdracht in voldoende mate te begrijpen en dus om een optimale prijs te kunnen bepalen. Onderhandelingen zijn ook noodzakelijk om de deelnemers aan de plaatsingsprocedure duidelijkheid te verschaffen over de gevraagde ICT-diensten teneinde de deelnemers in staat te stellen een finale offerte in te dienen die optimaal beantwoordt aan de behoeften van de aanbestedende overheid;
- Vermits het gemeenschappelijk ICT-dienstenaanbod zal gerealiseerd worden door mogelijks 8 verschillende dienstverleners, is het absoluut noodzakelijk dat integratie-aspecten tussen de verschillende raamovereenkomsten kunnen worden besproken en nader worden uitgeklaard vooraleer een finale offerte wordt ingediend door de voor de verschillende percelen geselecteerde kandidaten.

ii. Plaatsing van concrete opdrachten binnen de Raamovereenkomst voor applicatiediensten

De raamovereenkomst voor applicatiediensten zal met drie (plus één) dienstverleners worden gesloten waarbij de vierde dienstverlener "in de wachtkamer wordt gezet". De concrete opdrachten binnen de Raamovereenkomst zullen evenwel worden toegewezen - volgens de methodiek die in de volgende alinea wordt uiteengezet - aan de dienstverleners met de drie best gerangschikte offertes. De dienstverlener wiens offerte op basis van de vergelijkende beoordeling in het licht van de gunningscriteria, de vierde wordt gerangschikt zal in een wachtkamer worden geplaatst. Enkel indien hetzij één van de drie dienstverleners ondermaats presteert hetzij voor de plaatsing van de concrete opdrachten, de mededinging met drie dienstverleners niet meer is gegarandeerd (bijvoorbeeld door fusie van twee dienstverleners), kunnen concrete opdrachten worden toegewezen aan de op de vierde plaats gerangschikte dienstverlener.

Wat betreft de plaatsing van concrete opdrachten binnen een raamovereenkomst, biedt de wetgeving Overheidsopdrachten verschillende mogelijkheden:

- Hetzij, zonder minicompetitie, in het geval de raamovereenkomst alle voorwaarden voor uitvoering van de opdracht én de voorwaarden voor toewijzing van de opdracht bevat;
- Hetzij met minicompetitie, volgens een procedure verduidelijkt in het bestek, in het geval de raamovereenkomst niet alle voorwaarden voor uitvoering van de opdracht bevat;
- Hetzij deels met minicompetitie hetzij deels zonder minicompetitie.

Er dient hierbij een onderscheid gemaakt worden tussen enerzijds de initiële toewijzing van de toepassingen die in het kader van een initieel transitieproject moeten overgenomen worden van de huidige ICT-dienstverlener (HB-plus) en anderzijds de plaatsing van nieuwe opdrachten die door de verschillende klanten zal gebeuren tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst.

De bestaande (± 140) toepassingen zullen in overleg met de klanten worden ingedeeld in (kleine) clusters, rekening houdend met onder meer de wens van de klant om het beheer van bepaalde toepassingen bijeen te houden (bijvoorbeeld omdat er veel interfaces zijn of omdat er eenzelfde ontwikkelteam zou moeten kunnen op werken). Deze clustering gebeurt vóór dat de offertes voor de raamovereenkomst moeten worden ingediend en zal aan de geselecteerde kandidaten worden meegedeeld via de referentiebibliotheek; dat is een bijlage bij het bestek die alle informatie bevat over de huidige dienstverlening noodzakelijk voor de geselecteerde kandidaten om een degelijke offerte te kunnen indienen. Er wordt geschat dat de toepassingen zullen worden onderverdeeld in 20 tot 40 clusters, die over de verschillende dienstverleners zullen worden verdeeld op basis van objectieve voorwaarden die in het bestek zullen worden meegedeeld aan de geselecteerde kandidaten.

Voor alle nieuwe opdrachten tijdens de looptijd van de raamovereenkomst wordt de volgende werkwijze voorgesteld:

- Voor kleine aanpassingen aan een reeds beheerde toepassing zal men zich rechtstreeks wenden tot de dienstverlener die de toepassing reeds in beheer heeft;
- Voor de ontwikkeling van nieuwe toepassingen, zal de opdracht worden toegewezen op basis van een minicompetitie waarvan de procedure in het bestek zal zijn beschreven. De concrete opdracht wordt gegund aan de dienstverlener die, na eventuele onderhandelingen, qua prijs-kwaliteit de beste offerte in de minicompetitie heeft ingediend;
- Grotere aanpassingen aan bestaande toepassingen zullen worden toegewezen hetzij rechtstreeks hetzij op basis van een minicompetitie, op basis van objectieve criteria vastgelegd in het bestek.

g. Voor het plaatsen bevoegde overheid

In achtgenomen enerzijds het feit dat het om een overheidsopdracht voor diensten gaat (zoals bedoeld in artikel 2, 21° van de Wet Overheidsopdrachten) en anderzijds de geraamde waarde van de opdracht (zie punt 2) komt, krachtens het Besluit van de Vlaamse Regering van 25 juli 2014 tot delegatie van beslissingsbevoegdheden aan de leden van de Vlaamse Regering zoals gewijzigd bij

besluit van de Vlaamse Regering van 2 oktober 2019 het aan de Vlaamse regering toe om de opdracht te gunnen (= de beslissing om de gekozen inschrijvers aan te wijzen na vergelijkende evaluatie van de regelmatig ingediende offertes).

3 BESTUURLIJKE IMPACT

A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

Als een van de strategische principes wordt voor alle raamovereenkomsten een vrije afname voor de klanten vooropgesteld. Dit heeft als gevolg dat de uiteindelijke contractwaarde in sterke mate kan stijgen of dalen in functie van de concrete bestellingen die de verschillende geresponsabiliseerde klanten in het kader van deze raamovereenkomsten zullen plaatsen.

Ten indicatieve titel en op basis van de bedragen besteed door de huidige klanten voor gelijkaardige diensten afgenomen van de lopende raamovereenkomst met HB-plus, kunnen de volgende uitgaven per jaar en voor de volledige looptijd worden geraamd:

	Per jaar	Volledige looptijd
Service-integratie	9.000.000 €	63.000.000 €
Applicatie-diensten	63.544.710 €	444.812.973 €
Mainframediensten	7.378.103 €	51.646.722 €
Cloud- en datacenterdiensten	14.865.911 €	104.061.374 €
Netwerkdiensten	20.615.679 €	144.309.751 €
Werkplekdiensten	22.227.300 €	155.591.100 €
Subtotaal dienstverlening	137.631.703 €	963.421.921 €
Projectkosten Initiële transitie		4.500.000 €
Algemeen totaal raamovereenkomsten		967.921.919 €

Met uitzondering van de kosten voor transitie van de huidige ICT-dienstverlener naar een nieuwe ICT-dienstverlener of voor het opstarten van een nieuwe dienstverlening, zijn er dan ook geen kosten verbonden aan het sluiten van de raamovereenkomsten zelf. De kosten tijdens de uitvoering van de raamovereenkomsten zijn afhankelijk van de door de klanten effectief afgenomen diensten en vallen binnen de kredieten die beschikbaar zijn bij de verschillende klanten.

De kosten voor de initiële transitie kunnen (zoals bij de lopende overeenkomsten) opgenomen worden binnen de gezamenlijke budgetten van de afnemende entiteiten (incl. HFB). Bij de voorbereiding van de bestekken, zal bepaald worden of de transitiekosten volledig versleuteld worden over de eenheidsprijzen van de af te nemen diensten dan wel of ze geheel of gedeeltelijk als aparte kosten zullen aangerekend worden.

Het gunstig advies van de Inspectie van Financiën werd verleend op 18/11/2019

Het begrotingsakkoord werd verleend op 9/12/2019.

B. ESR-TOETS

Niet van toepassing

C. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

De voorliggende beslissing heeft geen weerslag op het personeelsbestand of het personeelsbudget zodat het akkoord van de Vlaamse minister van bestuurszaken niet vereist is.

D. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

Verwacht kan worden dat de mogelijkheid tot afname van het gemeenschappelijk ICT-dienstverleningsaanbod, tot kostenbesparingen en een meer efficiënte werking van de lokale besturen zal leiden.

- 1) Personeel: voorliggende beslissing noodzaakt geen bijkomende inzet van het in dienst zijnde personeel van de lokale besturen, noch de werving van bijkomend personeel. Daarentegen zullen de lokale besturen minder personeelsleden moeten inzetten voor het plaatsen van overheidssopdrachten om te voldoen aan hun IT-behoefte wanneer ze afnemen van het gemeenschappelijke ICT-dienstverleningsaanbod.
- 2) Werkingsuitgaven: voorliggende beslissing heeft geen weerslag op de lopende uitgaven van de lokale besturen. Daarentegen zullen de lokale besturen minder werkingskredieten moeten gebruiken voor hun IT-behoefte indien ze deze via deze raamcontracten optimaler kunnen invullen.
- 3) Investerings- en schuld: de uitvoering van voorliggende beslissing veroorzaakt geen bijkomende investeringen voor de lokale besturen. Daarentegen zullen de lokale besturen minder investeringskredieten moeten gebruiken voor hun IT-behoefte indien ze deze via deze raamcontracten goedkoper kunnen invullen.
- 4) Ontvangsten: in uitvoering van voorliggende beslissing worden geen bijkomende financiële middelen aan de lokale besturen ter beschikking gesteld.
- 5) Conclusie: voorliggende beslissing heeft geen nadelige doch te verwachten voordelige weerslag op het personeel, de werkingsuitgaven, investeringen, schuld en ontvangsten van de lokale besturen.

4 VERDER TRAJECT

Na de goedkeuring van de Vlaamse regering, zal de Vlaamse minister bevoegd voor ICT de opdracht geven aan Het Facilitair Bedrijf om de mededingingsprocedure met onderhandeling van de overheidsopdracht "Raamovereenkomsten voor ICT-exploitatie- en ontwikkelingsdiensten" op te starten.

Deze procedure zal lopen tot ongeveer rond maart 2021 de voorstellen tot gunning voor advies kunnen voorgelegd worden aan IF en nadien ter goedkeuring kunnen voorgelegd worden aan de Vlaamse regering (maart – april 2021) waarna de raamovereenkomsten kunnen gesloten worden en de transitieprojecten van de huidige naar de nieuwe ICT-dienstverleners kan starten.

5 VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering beslist:

1° haar goedkeuring te hechten aan de principiële plaatsing via een mededingingsprocedure met onderhandeling van de overheidsopdracht "Raamovereenkomsten voor ICT-exploitatie- en ontwikkelingsdiensten" met de volgende percelen:

- Perceel 1: Integratiediensten;
- Perceel 2: Werkplekdiensten;
- Perceel 3: Cloud- en datacenterdiensten;
- Perceel 4: Netwerkdiensten;
- Perceel 5: Applicatie-diensten
- Perceel 6: Mainframe diensten;

met het voorwerp en volgens de modaliteiten omschreven in de voorliggende nota;

2° De Vlaamse minister bevoegd voor ICT te belasten met het nemen van de nodige uitvoeringsmaatregelen om een tijdige gunning van de opdracht te verzekeren.

De minister-president en Vlaams minister van Buitenlandse zaken, Cultuur,
ICT en Facilitair Management

Jan Jambon

Bijlagen:

- Hoog niveau service-portfolio met de beschrijving van het voorwerp van elke raamovereenkomst;
- het advies van de Inspectie van Financiën;
- het begrotingsakkoord,