

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

Pagina 1 van 7

“Met de nieuwe raamovereenkomsten ‘gemeenschappelijke dienstverlening’ wordt een nieuw ondersteuningsaanbod uitgewerkt dat maximaal is afgestemd op de noden van de Vlaamse overheid en optimaal inspeelt op het huidige marktaanbod. Ook nieuwe klanten moeten vlot kunnen instappen. Daarom worden voor nieuwe klanten binnen het project “achterliggende processen gemeenschappelijke dienstverlening – onboarding raamovereenkomsten” (VV056) business cases uitgewerkt die nagaan welke diensten en/of systemen uit de raamovereenkomsten de grootste toegevoegde waarde opleveren voor hun digitale processen. Vanuit het voorliggend project (VV058) zullen stimulansen worden voorzien om het instappen van nieuwe klanten in deze raamovereenkomsten te versnellen. De precieze aard van deze stimuleringsmaatregelen is afhankelijk van de uitkomst van de business cases en zullen in de tweede helft van 2022 via een bijkomende nota aan de Vlaamse regering worden voorgelegd”.

Via deze nota wordt de precieze aard van de stimuleringsmaatregelen aan de Vlaamse regering voorgelegd.

2. INHOUD

A. CONTEXT EN INITIATIEVEN

Met het relanceplan Vlaamse Veerkracht wil de Vlaamse regering de maatschappij en de economie digitaal transformeren. Eén van de drie horizontale basispijlers van deze ambitie richt zich op de digitale transformatie van de overheidsdienstverlening waarbij versneld wordt geïnvesteerd in de achterliggende systemen en processen, als cruciale bouwsteen, om de gemeenschappelijke dienstverlening te faciliteren vanuit een perspectief waarbij de ervaring van de burger, ondernemer of vereniging centraal wordt gezet.

Deze nota omschrijft de maatregelen die ondernomen worden om deze versnelde gemeenschappelijke dienstverlening aan Vlaamse entiteiten en lokale besturen te realiseren. Deze maatregelen dragen niet alleen rechtstreeks bij aan de digitale transformatie van de overheidsdienstverlening, maar zijn ook een directe katalysator voor andere projecten uit het relanceplan. Hierdoor kunnen alle Vlaamse entiteiten en lokale besturen evolueren naar datagedreven overheidsinstanties met een state-of-the-art digitale dienstverlening aan burgers, ondernemers en verenigingen.

Met de nieuwe raamovereenkomsten ‘gemeenschappelijke dienstverlening’ wordt een nieuw ondersteuningsaanbod uitgewerkt dat maximaal is afgestemd op de noden van de Vlaamse overheid en optimaal inspeelt op het huidige marktaanbod. Ook nieuwe klanten moeten vlot kunnen instappen. Daarom werden voor nieuwe klanten binnen het project “achterliggende processen gemeenschappelijke dienstverlening – onboarding raamovereenkomsten” (VV056) business cases uitgewerkt die nagaan welke diensten en/of systemen uit de raamovereenkomsten de grootste toegevoegde waarde opleveren voor hun digitale processen.

Met verschillende Vlaamse overheidsdiensten werden business cases gemaakt rond een bredere waaier van ICT-dienstverleningspakketten. We spraken een 15-tal entiteiten over volgende cases: werkplekken, datacenter, netwerk en applicatiediensten. Op basis van de gemaakte business cases, werden initiatieven geïdentificeerd die de business cases om in te stappen in de gemeenschappelijke ICT-dienstverlening nog beter ondersteunen. Op die manier verhogen we de penetratiegraad van de ICT-raamcontracten binnen de Vlaamse overheid.

Het betreft concreet volgende initiatieven:

[illegible]

1. Uitbreiding of aanpassing van het dienstenaanbod in overeenstemming met de geïdentificeerde behoeften.

1.1 Eenvoudigere onboarding van nieuwe klanten

In overleg met de (potentiële) afnemers werden een aantal mogelijke verbeteringen geïdentificeerd om de onboarding van nieuwe klanten te stroomlijnen:

- Het verder uitbouwen van gemeenschappelijke ondersteunende systemen ter vereenvoudiging van het beheer door klanten van hun afnames op de contracten (gebruiksvriendelijk maken van het bestelportaal, verbeterde opvolging van bestellingen en projecten, ...).
- Nauwere integratie van de VO-bouwstenen (bv. VO-ALM, veiligheidsbouwstenen, ...) met de ICT-raamovereenkomsten zodat het gebruik van deze bouwstenen de onboarding van nieuwe klanten via de ICT-raamovereenkomsten vereenvoudigt.
- Uitvoeren van verdere analyses ter voorbereiding van onboarding en aansluitingen

Complexere onboardings vergen een degelijke analyse en begeleiding van de klanten. De klanten hebben nood aan professionele begeleiding bij de voorbereiding, de analyse en het uitvoeren van de onboarding. Via dit initiatief worden ondersteunen we klanten professioneel om het instappen op de gemeenschappelijke ICT-dienstverlening succesvol uit te voeren. Wat betreft applicatiediensten, wordt in de nieuwe ICT-raamcontracten gewerkt met 3 dienstverleners die in minicompetitie worden geplaatst bij de ontwikkeling / beheer van toepassingen. Naar aanleiding van deze nieuwe dienstverlening hebben potentiële klanten soms moeite om deze nieuwe concepten toe te passen. We begeleiden deze trajecten zodat nieuwe klanten vlot kunnen starten.

1.2 Klantspecifieke oplossingen voor digitale infrastructuurdiensten (werkplek, cloud -en datacenter, netwerk ...)

Het huidige aanbod voor de digitale infrastructuur is geënt op entiteiten van de Vlaamse overheid die reeds een aantal ICT-diensten (netwerkdiensten, veiligheidsbouwstenen, specifieke authenticatiemiddelen zoals toegangsbadges, specifieke gemeenschappelijke softwares, ...) afnemen van de vigerende raamcontracten. Dit vormt een belangrijke belemmering voor potentiële klanten om gebruik te maken van het aanbod van de digitale infrastructuurdiensten.

Dit initiatief beoogt het wegwerken van deze barrières door een herwerking (ontsluiting via internet en/of uitwerken van alternatieve klantspecifieke oplossingen) of automatisatie van de onboarding. SDN (Software Defined Network) maakt het bijvoorbeeld mogelijk dat nieuwe klanten snel en aan minimale kosten kunnen worden ge-onboard op de raamovereenkomst voor netwerkdiensten doordat de configuratie via SDN maximaal wordt geautomatiseerd.

Deze barrières worden geïdentificeerd in gesprekken met nieuwe klanten en zullen de drempel verlagen om in te stappen in de ICT-raamcontracten door een meer specifieke oplossing te voorzien. Een aantal concrete projecten zijn o.m.

- Klantspecifieke opzet voor werkplekken
- Het opzetten van een on-prem containerplatform

- Door de verdere uitbreiding van deze digitale infrastructuurdiensten wordt het instappen van klanten (VDAB, Vlaams parlement, ...) gevoelig versneld en vereenvoudigd.

Het relanceproject ‘Versnelling Gemeenschappelijke Dienstverlening’ (VV058), luik Versneld gebruik van de nieuwe raamovereenkomsten “gemeenschappelijke dienstverlening”, beoogt volgende resultaten :

NR	Omschrijving
VV058.3	Stimuleringsmaatregelen zijn gerealiseerd om nieuwe klanten vlot te laten instappen in de nieuwe raamcontracten 'gemeenschappelijke dienstverlening'.
VV058.3.1	Het dienstenaanbod van de gemeenschappelijke ICT-raamovereenkomsten is aangepast in overeenstemming met de geïdentificeerde behoeften.
VV058.3.1.1	De gemeenschappelijke ondersteunende systemen zijn aangepast/uitgebreid in lijn met de verwachtingen van de (potentiële) klanten
VV058.3.1.1	Nieuwe klanten op de gemeenschappelijke ICT-raamovereenkomsten worden voldoende en professioneel ondersteund bij het instappen op ICT-raamovereenkomsten
VV058.3.1.2	Klantspecifieke oplossingen voor digitale infrastructuurdiensten (werkplek, cloud -en datacenter, netwerk ...) leidt tot een verhoogde afname van het aanbod

VV058.3 Stimuleringsmaatregelen zijn gerealiseerd om nieuwe klanten vlot te laten instappen in de nieuwe raamcontracten 'gemeenschappelijke dienstverlening'.

VV058.3.1.1 Het aanbod inzake integratiediensten is aangepast/uitgebreid in lijn met de verwachtingen van de (potentiële) klanten

MIJLPAAL	startdatum	einddatum	Betrokken partij(en)
Gemeenschappelijk ondersteunende systemen zijn aangepast aan de noden van de klanten	Q4 2022	Q3 2023	Digitaal Vlaanderen
Het aanbouw van ICT-bouwstenen van Digitaal Vlaanderen is beter geïntegreerd met de ICT-raamovereenkomsten	Q4 2022	Q3 2023	Digitaal Vlaanderen

Pagina 4 van 7

5. VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering beslist:

(1) Haar goedkeuring te hechten aan de invulling van het relanceproject ‘Versnelling gemeenschappelijke dienstverlening’ (VV058), luik “versneld gebruik van de nieuwe raamovereenkomsten gemeenschappelijke dienstverlening” en bijhorende eenmalige middelen voor de uitvoeringsperiode 2022.

De minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, Digitalisering en Facilitair Management,

Jan JAMBON