

Beheer- en exploitatieplan 2018 e.v.

Dit bestedingsplan geeft inzage in alle (toerekenbare) kosten die door de beheerorganisatie voor een voorziening worden gemaakt en voorziet deze van een toelichting. Het gaat daarbij met name om de kosten voor beheer en exploitatie en de bijbehorende dekking. Om tot een gedragen bestedingsplan te komen wordt door de beheerder met de afnemers gesproken over de gewenste dienstverleningskaders en de beheerprioriteiten. In dit proces zitten de afnemers daarom aan het stuur, waarbij de beleidsopdrachtgever optreedt als regisseur

Naam voorziening	MijnOverheid en de Berichtenvoorziening
Korte omschrijving	MijnOverheid is de persoonlijke website van burgers voor overheidszaken. Diensten achter MijnOverheid zijn de ontsluiting van de Berichtenvoorziening website en app, Lopende zaken en Persoonlijke Gegevens. De Berichtenvoorziening is een generieke bouwsteen voor grootschalige ontvangst en opslag van berichten en het bieden van beveiligde toegang tot die berichten. De Berichtenvoorziening is niet alleen bruikbaar voor burgers, maar op termijn ook voor ondernemers.
Cluster	Dienstverlening
Versienummer/datum	Versie 0.9, datum 11-9-2017
(Beleids)opdrachtgever	BZK
Betrokken afnemers (afnemersraad)	Afnemersraad MijnOverheid <i>De AR is meegenomen in de opbouw van het bestedingsplan en heeft hier kennis van genomen.</i>
Beheerder	Logius

1. Meerjarig financieel overzicht

(bedragen in duizendtallen)	Kostenraming				
	2018	2019	2020	2021	2022
Beheer- & exploitatiekosten¹:					
• Materiële kosten	22.828	22.828	22.828	22.828	22.828
• Capaciteitskosten (incl. overhead)	13.225	13.225	13.225	13.225	13.225
• Kosten eenmalige of tijdelijke uitbreiding beheercapaciteit	297	PM	PM	PM	PM
Totaal aan kosten	36.350	36.053	36.053	36.053	36.053
Bijbehorende dekking:					
• Departementale begroting	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
• Aanvullende Post GDI	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
• Doorbelasting: Vast deel	PM	PM	PM	PM	PM
Variabel deel	PM	PM	PM	PM	PM
Totaal aan dekking	36.350	36.053	36.053	36.053	36.053

¹ Zie voor de toelichting van de uitsplitsing B&E kosten het kader beheer- en exploitatiekosten.

2. Onderbouwing kosten 2018

Onderbouwing
instandhoudingskosten
2018 (*specificatie inclusief
bedragen en afwijking
t.o.v. voorgaand
bestedingsplan*).

MijnOverheid

Beheer & Exploitatie (B&E) heeft als doel om MijnOverheid te laten functioneren conform de afspraken in de geldende Service Niveau Overeenkomst (SNO).

B&E activiteiten bevatten onder meer:

- Operationeel beheer
- Correctief beheer
- Adaptief beheer voor kleine releasematige aanpassingen
- Behoeftemanagement met impactbepaling (klein of significant)
- Fraude en misbruikbestrijding
- Eerste- en tweedelijns burgerondersteuning
- Afnemer en intermediair ondersteuning
- Aansluitondersteuning voor Lopende Zaken en Persoonlijke Gegevens
- Voeren Account Lifecycle Management
- Releasebeheer (inbeheername van een set kleine en/of significante wijzigingen)
- Regievoering op leveranciers
- Uitbesteden en hercontracteren delen van de dienstverlening
- Informatiebeveiliging, waaronder DigiD assessment
- Incident- en probleemaafhandeling
- Usability onderzoek
- Voeren secretariaat Afnemersraad MijnOverheid

Onderbouwing instandhoudingskosten met bedragen in duizendtallen achter elke specificatie.

Materiële kosten MijnOverheid (€ 8,688 mln.)

De materiële kosten bestaan uit:

Applicatiebeheer:

- In het plan wordt het regulier beheer en correctief en adaptief beheer uitbesteed aan een externe leverancier. Naar verwachting is de uitbesteding van het applicatiebeheer in september 2018 gereed. De realisatie hiervan is afhankelijk van ontwikkelingen volgend op het rapport 'Maak Waar'. De geraamde kosten voor de periode september t/m december 2018 zijn € 1,200 mln.
- De Berichtenbox app, betreft activiteiten van externe leverancier. De geraamde kosten zijn € 0,140 mln., de kosten betreffen niet doorontwikkeling en het aansluiten op de structurele oplossing app authenticatie DigiD.

Infrabeheer:

- Kosten externe leverancier voor infrastructuur betreft directe kosten managed services (€ 1,100 mln.)
- Doorbelasting Diginetwerk (€ 0,090 mln.)

Testkosten:

- Diverse testen zoals Systeemtest, Pentesten, Grey Box test, Code Review, Ketentest, Performancetest, Webrichtlijntoets, DigiD Assessment (€ 0,300 mln.)

Overige kosten:

- Doorbelasting Digid (€ 2,150 mln.)
- BRP bevragingen (€ 1,077 mln.). Betreft een deel van de kosten voor inzage persoonlijke gegevens.
- 1^{ste} lijns externe helpdesk voor burgers (€ 0,400 mln.)
- Licenties, support, tooling, certificaten en afnemersbijeenkomst (€ 0,226 mln.)
- Onvoorziene materiële kosten (€ 0,235 mln.)

Generieke Dienstverlening:

- Doorbelasting Generieke kosten I&S (€ 1,770 mln.)

	<p>Berichtenvoorziening Beheer & Exploitatie (B&E) heeft als doel om de berichtenvoorziening te laten functioneren conform de afspraken in de geldende Service Niveau Overeenkomst (SNO).</p> <p>B&E activiteiten bevatten onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operationeel beheer - Correctief beheer - Adaptief beheer voor kleine releasematige aanpassingen - Behoeftemanagement met impactbepaling (klein of significant) - Eerste- en tweedelijns burgerondersteuning - Afnemer en intermediair ondersteuning - Aansluitondersteuning - Voeren Account Lifecycle Management - Releasebeheer (inbeheername van een set kleine en/of significante wijzigingen) - Regievoering op leveranciers - Incident- en probleemaafhandeling <p>Onderbouwing instandhoudingskosten met bedragen in duizendtallen achter elke specificatie.</p> <p>Materiële kosten Berichtenvoorziening (€ 14,140 mln.)</p> <p>De materiële kosten zijn voor het applicatiebeheer en infrabeheer conform het bedrag zoals goedgekeurd met het MR besluit aangaande de vernieuwing van de Berichtenvoorziening van 8 juli 2016.</p> <p>De behandeling van het kostenmodel GLOBE in de stuurgroep vernieuwing berichtenvoorziening kan tot bijstelling van de bedragen leiden.</p> <p><i>Applicatiebeheer:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Keteninformatieservices (KIS) (€ 3,563 mln.) <p><i>Infrabeheer:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Infrastructuur, managed services (€ 9,163 mln.) <p><i>Generieke Dienstverlening:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Doorbelasting Generieke kosten I&S (€ 1,414 mln.)
<p>Onderbouwing capaciteitskosten Logius 2018 (<i>specificatie inclusief bedragen en afwijking t.o.v. voorgaand bestedingsplan</i>).</p>	<p>MijnOverheid Intern en ingehuurd personeel Logius (€ 10,985 mln.). Betreft de capaciteitskosten voor het beheer, regulier onderhoud, fraudebestrijding, servicecentrum, aansluitondersteuning, correctief beheer en kleine releasematige wijzigingen conform de definitie van Beheer & Exploitatie.</p> <p>Hierbij is rekening gehouden met het aanhouden van divers ingehuurd personeel tot de uitbesteding applicatiebeheer is afgerond. Naar verwachting is dit in november, de transitieperiode betreft september t/m november.</p> <p>Berichtenvoorziening Intern en ingehuurd personeel Logius (€ 2,240 mln.). Betreft de capaciteitskosten voor het beheer en regie op aansluitondersteuning.</p>

<p>Onderbouwing Kosten eenmalige of tijdelijke uitbreiding beheer-capaciteit 2018 <i>(specificatie inclusief bedragen en afwijking t.o.v. voorgaand bestedingsplan).</i></p>	<p>Berichtenvoorziening (€ 0,297 mln.) In het project GEB naar GLOBE is besluitvorming door de stuurgroep geweest over de ebMS contentservice. Dit is een tijdelijke service welke voorzien in een jaar na de migratiedatum de instandhouding van het koppelvlak met de Berichtenbox. Daarmee worden afnemers in staat gesteld gedurende een jaar te migreren naar het Dienst Beveiligd Koppelvlak (DBK).</p>
--	--

3. Overzicht kostenontwikkeling 2019 e.v.

<p>Toelichting mutaties instandhoudingskosten t.o.v. 2018 <i>(waardoor ontstaat de mutatie en wat betekent dit voor de kosten?).</i></p>	<p>De kostenramingen 2019 en verder voor MijnOverheid en de Berichtenvoorziening zijn gebaseerd op de kostenraming 2018 en bevat geen mutaties. Wijzigingen als gevolg van doorontwikkeling of ontwikkeling van externe factoren zijn niet opgenomen.</p> <p>Op dit moment zijn geen wijzigingen afgestemd voor de jaren 2019 e.v. Mogelijke redenen voor aanpassing van de meerjarige kostenraming zijn:</p> <p>MijnOverheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - outsourcing applicatiebeheer en doorontwikkeling. Dit is naar verwachting eind 2018 bekend; - bedrag doorbelasting DigiD; - doorbelasting / kostenontwikkeling BRP bevestigingen (wel of niet blijven doorbelasten aan Logius). <p>Berichtenvoorziening:</p> <ul style="list-style-type: none"> - heraanbesteding KIS dienstverlening kan gevolgen hebben voor de structurele contractkosten van de berichtenvoorziening; - De behandeling van het kostenmodel GLOBE in de stuurgroep vernieuwing berichtenvoorziening kan tot bijstelling van de bedragen leiden. <p>MijnOverheid en de Berichtenvoorziening</p> <ul style="list-style-type: none"> - eind 2020 loopt het huidige raamcontract af voor de dienstverlening van EASI Managed Services van deze diensten wordt gebruik gemaakt door verschillende voorzieningen van Logius waaronder MijnOverheid, de aanbesteding kan gevolgen hebben voor materiële, capaciteits en incidentele kosten;
<p>Toelichting mutaties voor uitbreidingskosten van de beheercapaciteit t.o.v. 2018 <i>(waardoor ontstaat de mutatie en wat betekent dit voor de kosten?).</i></p>	<p>Zie toelichting materiële kosten.</p>

Toelichting van de kosten voor technische vervanging voor 2019 e.v. indien hier is afgeweken voor deze kosten t.o.v. 2018 (waardoor ontstaat de mutatie en wat betekent dit voor de kosten?).

Berichtenvoorziening

Na de zomer 2017 zal Logius een plan van aanpak en een voorstel voor de inrichting van de governance van de aanbesteding van de KIS dienstverlening gereed hebben. In het Beheeroverleg Logius is afgesproken dat er naast de Logius projectorganisatie ook een bestuurlijke werkgroep komt die de inhoudelijke aspecten van de aanbesteding begeleidt.

Naast deze aanbesteding zelf dient er rekening te worden gehouden met een migratieperiode van de oude naar de nieuwe dienstverlening. De kosten van het gehele traject zijn op dit moment nog niet in te schatten. De kosten zijn van te veel factoren afhankelijk om daar nu een redelijke indicatie voor te geven. Een van de taken van de governance is om een kostenraming en een financieringsvoorstel op te stellen voor de aanbesteding en de migratie.

De kosten in 2017 voor het uitvoeren van een marktconsultatie en de inhuur van aanbestedingsdeskundigheid zijn gedekt uit de goedgekeurde claim van EZ op de Aanvullende Post voor een drietal prioriteiten bij Digipoort.

MijnOverheid en de Berichtenvoorziening

Eind 2020 loopt het huidige raamcontract af voor de dienstverlening van EASI Managed Services. Van deze diensten wordt gebruik gemaakt door verschillende voorzieningen van Logius waaronder MijnOverheid. Na de zomer 2017 zal Logius een plan van aanpak en een voorstel voor de inrichting van de governance van de aanbesteding gereed hebben. Een van de taken van de governance is om een kostenraming en een financieringsvoorstel op te stellen voor de aanbesteding en de migratie.

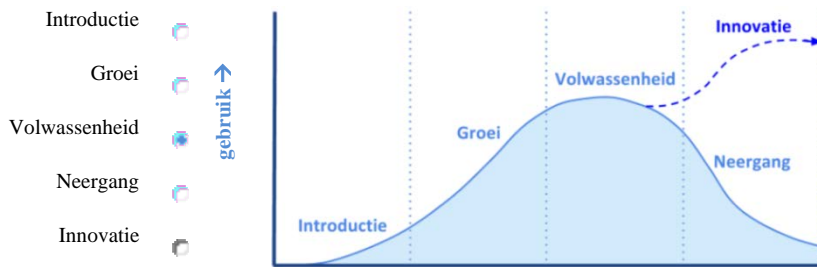
4. Toelichting niet-financiële informatie

Wat is het beleidsdoel van de voorziening?

De overheid streeft ernaar haar dienstverlening zo adequaat mogelijk in te richten. Dat betekent dat de overheidsinformatie zo toegankelijk mogelijk moet zijn (voor iedereen) en dat doorlopend bezien wordt hoe de dienstverlening verbeterd kan worden, met als leidraad dat burgers de regie over eigen persoonsgegevens hebben en de administratieve lasten voor burgers zo laag mogelijk worden gehouden.

<p>Wat zijn de beleidskaders van de voorziening?</p>	<p>Aan Logius wordt gevraagd een generieke dienst/voorziening te verzorgen voor gepersonaliseerde interactie tussen burgers en de overheid op het gebied van ontsluiting van berichten, lopende zaken en gegevensinzage.</p> <p>Algemene kaders</p> <ul style="list-style-type: none"> - In het kader van veilig berichtenverkeer dient de voorziening te voldoen aan de beginselen behoorlijk ICT. - In het kader van veiligheid dient de voorziening te voldoen aan de BIR. - In het kader van betrouwbaarheid dient de voorziening conform SNO beschikbaar te zijn. - In het kader van toegankelijkheid dient de voorziening te voldoen aan de Webrichtlijnen en rekening te houden met de Wet Wgbh/cz. Voor zover niet aan de gestelde normen kan worden voldaan zijn adequate explains aanwezig. - De voorziening dient waar mogelijk gebruik te maken van de standaarden van het Forum Standaardisatie ('pas toe of leg uit' – lijst). - De architectuur dient in overeenstemming te zijn met de NORA en relevante dochters. <p>Aanvullende beleidskaders</p> <ul style="list-style-type: none"> - In kamerstuk iNUP en de aanvulling op de Awb: Wet elektronisch bestuurlijk verkeer is opgenomen dat de voorziening dient te voldoen aan de beleidsvisie op dienstverlening. <p>Uitgangspunten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 - de vraag staat centraal 2 - snel en zeker 3 - één overheid 4 - eenmalige uitvraag gegevens 5 - transparant en aanspreekbaar 6 - efficiënt werken <ul style="list-style-type: none"> - in de Wbp (vanaf 25 mei 2018 de AVG) is opgenomen dat de voorziening dient te voldoen aan de code goed openbaar bestuur. <p>Uitgangspunten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 - Openheid en integriteit 2 - Participatie 3 - Behoorlijke contacten met burgers 4 - Doelgerichtheid en doelmatigheid 5 - Legitimiteit 6 - Lerend en zelfreinigend vermogen 7 - Verantwoording <ul style="list-style-type: none"> - De voorziening dient beschikbaar te zijn voor alle overheidsorganisaties. - De voorziening dient zoveel mogelijk gebruik te maken van andere (GDI-)voorzieningen.
<p>Wat voor afnemers maken gebruik van de voorziening?</p>	<p>Uitvoeringsorganisaties en andere publieke dienstverleners, gemeenten, provincies, waterschappen, belastingsamenwerkingen, pensioenfondsen.</p>

4.1. In welke levensfase zit de voorziening?



Wat is de volgende fase van de voorziening en wanneer wordt deze verwacht?

Nog niet bekend.

Welke geambieerde doorontwikkel-/investeringsactiviteiten met betrekking tot de voorziening zijn er?

MijnOverheid en de Berichtenvoorziening

Doorontwikkeling heeft als doel om projectmatig significante aanpassingen door te voeren op MijnOverheid en de Berichtenvoorziening. Kleine releasematige aanpassingen vallen onder Beheer & Exploitatie. Een kleine aanpassing aan MijnOverheid kan een grote impact hebben op de Berichtenvoorziening en andersom.

Doorontwikkelactiviteiten en investeringsambities komen uit:

- De Afnemersraad MijnOverheid vanuit het perspectief van MijnOverheid en de burger.
- De stuurgroep Vernieuwing Berichtenvoorziening vanuit het perspectief van de Berichtenvoorziening en de burger.
- Wijzigingen in beleidskaders, wet- en regelgeving.

Hieronder een overzicht van doorontwikkeling behoeften voor 2018 en verder:

- Opvolging van de aanbevelingen van het rapport van de Nationale Ombudsman en de uitkomsten van de evaluatie Wet EBV.
- Continuïteit en Compliancy (waaronder activiteiten voortvloeiend uit de AVG, AWB, BIR en mogelijke aanpassingen voor invoering eIDAS). Impact vanuit dit beleid is nog niet bekend.
- De gewenste functionaliteiten benoemd door de Afnemersraad MijnOverheid:
 - Invoeren account life cycle management (koppeling BRP)
 - Ondersteunen nabestaandenmachtiging berichtenbox en de revocatie DigiD
 - Hoger authenticatieniveau MijnOverheid
 - Notificeren van gemachtigden
 - Betaalvoorziening in MijnOverheid
 - Contactgegevens toe kunnen voegen
 - Vernieuwd interactieontwerp Persoonlijke Gegevens
 - Digital Signing Berichten in Berichtenbox
 - Pilot met regie op gegevens via MijnOverheid
 - Inzage en correctie via MijnOverheid
 - Meertaligheid MijnOverheid (Engels)
 - MijnOverheid chatfunctie & virtual assistant;
- Ontwikkelingen uit andere inventarisaties en de backlog (dienstenoverzicht, eID koppeling, personaliseren van notificaties, BSNk-inzage register, Bekendmakingen, toeleiding naar toptaken, tweewegverkeer)
- Implementatie eerste onderdelen Interactiestrategie voor de Overheid en/of bijbehorende migratieaanpak (ontkoppelen, centrale componenten, API's)

Berichtenvoorziening

Bekende ontwikkelingen voor of met impact op de Berichtenvoorziening zijn onderstaand opgenomen, deze opdrachten worden uitgevoerd in de stuurgroepen Vernieuwing

Berichtenvoorziening en Machtigen:

- Opdracht 1b met ontsluiting van berichtstromen tussen overheid en ondernemers;
- Opdracht 2 Onderzoek federatief stelsel berichtenvoorziening;
- Opdracht Machtigen.

Een impactbepaling door Logius vanuit B&E zal laten zien of een behoefte klein of significant is. Deels kunnen de behoeften invulbaar zijn door kleine releasematige aanpassingen. Op basis van de impactbepalingen, gestelde prioriteiten en beschikbare capaciteit wordt door de opdrachtgever een doorontwikkelplan voor 2018 gemaakt. De Afnemersraad MijnOverheid en stuurgroep vernieuwing Berichtenvoorziening hebben hierbij een adviserende rol.

4.2. Met welke andere GDI-voorzieningen heeft de voorziening een relatie?

<input type="checkbox"/>	eID/Idensys
<input type="checkbox"/>	eHerkenning
<input checked="" type="checkbox"/>	DigID (incl. buitenland en machtigen)
<input type="checkbox"/>	Overheid.nl (incl. overheidsorganisaties)
<input type="checkbox"/>	Antwoord voor Bedrijven
<input type="checkbox"/>	Digitaal Ondernemersplein
<input type="checkbox"/>	Mijnoverheid (incl. berichtenbox burgers)
<input checked="" type="checkbox"/>	Berichtenbox bedrijven
<input type="checkbox"/>	Ondernemingsdossier
<input type="checkbox"/>	Standard Business Reporting
<input type="checkbox"/>	eFactureren
<input type="checkbox"/>	Samenwerkende Catalogi
<input type="checkbox"/>	Digikoppeling
<input type="checkbox"/>	Digilevering
<input type="checkbox"/>	Digimelding
<input type="checkbox"/>	Stelselcatalogus
<input checked="" type="checkbox"/>	Basisregistraties
<input type="checkbox"/>	Beheervoorziening BSN
<input checked="" type="checkbox"/>	Digipoort
<input checked="" type="checkbox"/>	Diginetwerk
<input type="checkbox"/>	Certificering/PKI Overheid
<input type="checkbox"/>	Standaardenlijst
<input type="checkbox"/>	Nora

5. Procesvragen doorbelasting 2018

De toerekenbare kosten voor DigiD, Digipoort en MijnOverheid.nl, zullen vanaf 1 januari 2018 volledig worden gedekt door middel van doorbelasting.

<p>Iedere voorziening kent dienstverleningskaders, die worden vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst (SLA/SNO). Wat is vaststellingsdatum van de huidige overeenkomst?</p>	<p>MijnOverheid https://www.logius.nl/fileadmin/logius/ns/diensten/mijnoverheid/sno-dap/SNO_Mijn_Overheid_Logius_-Dienstaanbieders_v1_41.pdf</p> <p>Vastgesteld op 29 februari 2016.</p> <p>Berichtenvoorziening De SNO voor de berichtenvoorziening zal als projectresultaat worden opgeleverd, verwacht Q4 2017.</p>
<p>Is het gesprek gevoerd tussen beheerder en afnemers over eventueel gewenste nieuwe prioritering tussen servicelevels en kosten van de voorziening voor 2018? Beschrijf de resultaten op hoofdlijnen.</p>	
<p>Is er overeenstemming bereikt en wat is er overeen gekomen?</p>	

6. Geprognosticeerd gebruik t.b.v. doorbelasting 2018

In onderstaand overzicht staan de tarieven, conform het afgesproken proces gebaseerd op het gebruik van de voorziening in de periode juni 2016-mei 2017. Indien onderstaande gegevens voor deze voorzieningen bekend zijn, kunnen deze hier worden ingevuld.

Vast deel doorbelasting				Variabel deel doorbelasting			
Afnemersaantal per categorie				Geprognosticeerd gebruik			
		Voorlopig	Definitief			Voorlopig	Definitief
Afnemersgroep A	aantal			Gebruikseenheid A	aantal		
	tarief				tarief		
	X				X		
Afnemersgroep B	aantal			Gebruikseenheid B	aantal		
	tarief				tarief		
	X				X		
Afnemersgroep C	aantal			Gebruikseenheid C	aantal		
	tarief				tarief		
	X				X		
Totaal vast deel			X	Totaal variabel deel			X