

Behandelingsvoorstel voor de commissie Bestuur en Middelen

Onderwerp: Informatievoorziening

Cie-datum : 29 maart 2004

Cie-nummer: 2004BEM30

Procedure: in GS (na Cie. Vergadering) op: 29 maart 2004	inspraak:nee
eerdere behandeling in cie: nee	op:
in PS: nee	op:

Behandelend ambtenaar: drs. E.A.U. Heymans
Portefeuillehouder: dr. J.Streng

toestel: 2791

Inleiding

Naar aanleiding van de uitnodiging aan de leden van de commissie Bestuur en Middelen om hen door middel van een presentatie te informeren over de informatiestrategie 2004-2007 en hen uit te nodigen voor een werkbezoek aan de afdeling ICT van de provincie Utrecht, wenst de commissie eerst een notitie over het ICT-beleid en daarna een werkbezoek af te leggen.

Vervolg inleiding op pagina 2: nee

Wordt geagendeerd:

voor oriënterende bespreking, toegespitst op de volgende aspecten:

1. Stand van zaken huidige situatie.
2. Wat zijn onze produkten intern/extern: Informatiestrategie 2004-2007/de ICT afdeling(PIT).
3. Samenhang en sturing middellange termijn, mogelijkheden om te sturen.
4. Aandachtspunten organisatorisch/technisch.
5. Wie zijn mijn belangrijkste klanten?
6. Hoeveel geld geven we uit aan ICT?
7. Baten van ICT
8. Wat zou je kunnen afschaffen/outsourcen(systeembeheer, open source)?
9. Bezuinigingen ten gevolge van KWATTA.
10. Projecten 2004.

Bijlage 1: Overzichtstabel produkten Informatiestrategie

Bijlage 2: Overzicht produktencatalogus afdeling ICT

Bijlage 3: Overzichtstabel ICT – vernieuwing 2004 werkplan I & A

Bijlage 4: Voorlopige begroting 2004 afdeling ICT

Bijlage 5: Formatie afdeling ICT

Bijlage 6: Projecten afdeling ICT.

De vragen van de Commissie Bestuur en Middelen hebben betrekking zowel op de Informatiestrategie van de provincie Utrecht als op de vertaalslag van de Informatiestrategie naar systeemontwikkeling, implementatie en beheer. Ten einde de commissie een zo volledig mogelijk beeld te geven wordt aan beide aspecten aandacht besteed.

1. Stand van zaken huidige situatie:

De Nota Informatiestrategie op hoofdlijnen 2000-2003 wordt vervangen door de Informatiestrategie 2004-2007. Er zijn met de eerstgenoemde nota veel successen geboekt met ICT, zoals de realisatie van de website, verbetering van de werkplekken en de gebruikersondersteuning en de toegang tot het internet. In deze nota werd de basis gelegd voor de elektronische dienstverlening aan externe klanten. Er is dringend behoefte aan een vervolg om verschillende redenen:

1. Inspelen op de ontwikkelingen in de richting van een “Andere Overheid” waarbij toegankelijkheid en dienstverlening veel sterker dan voorheen met ICT-hulpmiddelen zal worden gerealiseerd.
2. Aan te sluiten op het coalitieakkoord met de drie pijlers gebiedsgericht, projectmatig en integraal, die alleen in hun onderlinge samenhang effectief zijn.
3. Continueren van de samenhang tussen de diverse ICT-initiatieven binnen de provincie.
4. Inspelen op het programma e-provincies(PEP) dat als doel heeft de toegankelijkheid van de informatie van de gezamenlijke provincies te verbeteren.
5. Om in tijden van bezuinigingen de juiste prioriteiten aan te geven en uit te voeren.

Dit vervolg is aangegeven in de concept Informatiestrategie 2004 – 2007, die in maart 2004 in de Directieraad zal worden besproken.

2. Wat zijn onze produkten intern/extern:

Produkten intern/extern: Informatiestrategie 2004-2007.

De (concept) Informatiestrategie 2004-2007 biedt een samenhangend kader en betere besturing voor de diverse aandachtsvelden op het gebied van ICT voor de komende vier jaar. Ook geeft de informatiestrategie het ambitieniveau ten aanzien van de inzet van ICT voor de komende vier jaar.

De Informatiestrategie 2004-2007 is rechtstreeks afgeleid van en ondersteunend aan de strategie en visie van het bestuur van de provincie Utrecht. We sluiten hierbij aan bij het coalitieakkoord “Werk in uitvoering”, waarin is aangegeven dat gewerkt moet worden aan een bestuurs- en organisatiecultuur die gericht is op uitvoering van beleid en het behalen van resultaten. Door de inzet van ICT kan de provincie beter presteren, toegankelijker zijn en een hogere kwaliteit van dienstverlening hebben. Daarnaast wil de provincie Utrecht het INK-model gebruiken om de eigen bedrijfsvoering te verbeteren en een betere relatie te hebben met haar klanten (klantgericht- en doelgroepgericht). ICT kan hierbij faciliteren en ondersteunen.

Centraal in de Informatiestrategie staat de vraag hoe kan de provincie Utrecht in 2007 haar elektronische dienstverlening gestalte geven en op welke manier kunnen we daar naar toe groeien:

- op welke wijze kunnen de staten bij de uitoefening van hun taak ondersteund worden met elektronische dienstverlening
- hoe kunnen organisaties en andere overheden langs elektronische weg gebruik maken van provinciale produkten en diensten
- hoe ziet de werkplek van een ambtenaar er in 2007 uit.

Ook interprovinciaal wordt er samengewerkt middels het programma elektronische provincie(PEP) om kennis te delen en gezamenlijk initiatieven te ontwikkelen. Een voorbeeld hiervan is de provinciale productencatalogus die in 2004 bij alle provincies wordt uitgerold.

De ambities van de informatiestrategie en van PEP passen in de actielijnen van het programma “Andere overheid”. Waar PEP kan bijdragen aan de missie van de provincie Utrecht zal hiervan worden gebruik gemaakt.

De produkten(thema's) van de Informatiestrategie:

1. Elektronische dienstverlening
2. Bestuurlijke informatievoorziening
3. Gemeenschappelijk gegevensgebruik
4. Interne kennisdeling en –informatievoorziening
5. Documentaire informatievoorziening.

Randvoorwaardelijke thema's zijn de technische architectuur, informatiebeveiliging, ICT-organisatie en communicatie met betrekking tot de Informatiestrategie.

Bijgevoegd is de overzichtstabel met de concrete uitwerking van de produkten van de Informatiestrategie (bijlage 1).

De Informatiestrategie bestaat uit twee documenten:

- De nota Informatiestrategie 2004-2007, deze bevat de thema's en ambities op hoofdlijnen op het gebied van ICT voor de komende vier jaar. Voor de thema's van de Informatiestrategie verwijst ik naar de bijgevoegde tabel in bijlage 1.
- Het tweede document is het uitvoeringsprogramma, een projectenportefeuille waarin alle projecten uit de informatiestrategie in hun onderlinge samenhang worden opgenomen.

De ICT-afdeling houdt bij de verdere standaardisatie van hardware en software (uit het oogpunt van beheer en bezuinigingen) rekening met de eisen en wensen van de Informatiestrategie. Hiertoe worden de verschillende combinaties met betrekking tot databases en hardwareplatforms onder de loep genomen. Ook wordt er een fundamentele keuze voor standaard pakketten ten opzichte van maatwerk gemaakt.

De huidige technische architectuur moet op onderdelen worden aangepast om de Informatiestrategie volledig te kunnen uitvoeren.

Produkten intern/extern: de ICT afdeling(PIT).

Voor de ICT-afdeling zijn de volgende ontwikkelingen van belang:

- In het collegeprogramma ligt de nadruk op gebiedsgericht werken. Dit impliceert dat er gegevensuitwisseling plaatsvindt over de grenzen van organisatorische eenheden. Het wordt in toenemende mate belangrijker om gegevens met onze klanten te kunnen integreren en uit te wisselen (geo-informatie, bestemmingsplannen zijn speerpunten in de Informatiestrategie).
- Elektronische dienstverlening wordt sterker dan voorheen gekoppeld aan verbetering van de bedrijfsprocessen en verbetering van de relatie tussen organisatie en haar klanten (getuige de speerpunten in de Informatiestrategie).
- Als gevolg van bezuinigingen is er een toenemende aandacht voor sturing op resultaten en kosten. Daarnaast zal in het kader van KWATTA worden bekeken of men zaken beter kan uitbesteden.
- De I & A afdeling zal met de technische architectuur hierop zo goed mogelijk aansluiten op de Informatiestrategie 2004-2007.
- Binnen de provincie Utrecht is er een toenemend bewustzijn dat standaardisatie van applicaties en gegevens bijdraagt tot vergroting van efficiency en effectiviteit op I & A gebied.

In 2004 staat de afdeling ICT(PIT) voor de taak om de ingezette richting op het gebied van transparante dienstverlening ten volle uit de verf te laten komen.

Bijgevoegd is de produkten- en dienstencatalogus van de ICT-afdeling met betrekking tot ICT-dienstverlening-werkplek. Een totaaloverzicht van alle produkten vindt u op pagina 1 van de bijgevoegde productencatalogus van de afdeling ICT (bijlage 2). PIT zal in 2004 het volledige basispakket ICT-dienstverlening leveren, inclusief de werkplekken.

Op technisch gebied zal ingespeeld worden op de vragen voor ondersteuning van de organisatie bij de dienstverlening via internet en intranet en het integraal werken binnen een goed beveiligde omgeving. Extra aandacht wordt gegeven aan het financieel beheer van de basis infrastructuur door een meerjaren investeringsplan en het software-en licentiebeheer voor de software van de basiswerkplek.

3. Samenhang en sturing middellange termijn, mogelijkheden om te sturen:

Het hoofddoel van I-control is dat informatievoorziening op de juiste wijze het beleid van de provincie Utrecht ondersteunt. Tevens wordt gestreefd naar transparantie met betrekking tot resultaten en kosten. Het management heeft de mogelijkheid om bij te sturen. Tenslotte wordt er gestuurd op algemeen vastgestelde kaders zoals toetsing op I & A beleid en bedrijfsvoering en financiële toetsing van grote I & A projecten.

De voortgang en kostenbewaking van de uitvoering van de informatiestrategie wordt bewaakt door een programmamanager. Sturing vindt jaarlijks plaats door middel van voortgangsrapportages en een werkplan I & A.

Naast de concern Informatiestrategie zullen er dienstinformatieplannen worden opgesteld. Hierin komen niet alleen de algemene thema's en produkten van de informatiestrategie aan de orde, maar ook de dienstspecifieke thema's zodat het totale capaciteitsbeslag op het gebied van ICT van de diensten over meerdere jaren zichtbaar wordt.

Jaarlijks wordt een investeringsplan op het gebied van hardware en software opgesteld door de ICT-afdeling van besteding ten behoeve van de ICT-bestemmingsreserve.

Tenslotte vindt toetsing plaats via de normale besturingscyclus (sectorplannen).

4. Aandachtspunten organisatorisch/technisch:

Op organisatorisch gebied:

Volgens de inventarisatie op grond van het INK-model bevindt de organisatie zich tussen fase 1 en 2 van het INK-model, respectievelijk activiteit en proces geïntegreerd. De ambities van de Informatiestrategie sluiten aan op de ambities van de organisatie met het scenario "Beheerst verbeteren".

Als gevolg van interne en externe ontwikkelingen op organisatorisch en technologisch gebied is men bezig met de herinrichting van het centrale en decentrale I & A werkveld. Hierbij speelt ook de vraag waar de onafhankelijke I-control functie het beste belegd kan worden.

Op technisch gebied:

De inrichting van de technische architectuur is een belangrijke randvoorwaarde om de doelstellingen van de provincie Utrecht te realiseren. De keuze voor een combinatie van een beperkt aantal (open) standaards op het gebied van hardware-platforms en software-pakketten zal zowel worden bepaald vanuit het oogpunt van bezuinigingen (efficiency) als vanuit de wensen van de organisatie (informatiestrategie).

De provincie Utrecht maakt gebruik van moderne technologie. Het niveau van faciliteiten is voldoende "state of the art".

5. Wie zijn mijn belangrijkste klanten?

In de nota "Utrecht: presterende provincie" wordt ingegaan op de doelstellingen van de provincie Utrecht en de ondersteuning van I & A daarbij. Hierin staat dat de communicatie van de provincie vooral gericht is op ondersteuning van provinciale doelstellingen in de richting van gemeenten, rijksoverheid, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties, maar ook op de mogelijkheden tot beïnvloeding door de burger. Daarbij zal actief gebruik gemaakt worden van de mogelijkheden van ICT. Uit een recent onderzoek van de KUB bij drie provincies (Utrecht, Overijssel en Noord-Brabant) is gebleken dat de belangrijkste klanten van de provincie zijn:

- 65% bedrijven en instellingen
- 25% andere overheden
- 10% burgers.

De provincie Utrecht hecht zeer aan de verbetering van de interne en externe klantgerichtheid (coalitieakkoord, INK-model). Verbetering van de interne klantgerichtheid (GS/PS en medewerkers) is van belang, aangezien dit een voorwaarde is voor externe klantgerichtheid.

In de Informatiestrategie wordt aandacht geschonken aan de informatiebehoeften van alle interne en externe doelgroepen. Zij is erop gericht met name de interne bedrijfsvoering te verbeteren. Prioritering van de thema's en producten uit de informatiestrategie volgt logischerwijs uit de randvoorwaardelijkheid van bepaalde thema's voor anderen. Zo zal men eerst zijn eigen bedrijfsprocessen moeten standaardiseren en structureren alvorens men dit proces elektronisch kan aanbieden. Deze samenhang komt uitgebreid aan bod in de informatiestrategie.

De klanten van de ICT-afdeling zijn het bestuur en de interne medewerkers van de provincie Utrecht. Ook de andere bewoners van het Provinciehuis maken gebruik van de ICT-faciliteiten van de PU.

6. Hoeveel geld geven we uit aan ICT?

Het ICT-budget is als volgt onderverdeeld:

- Budget voor ICT-vernieuwing.
Dit budget bedraagt jaarlijks € 460.000. Het gaat hierbij met name om projecten in het kader van ontwikkeling van de ICT-beleidsvisie, ten aanzien van verbeteringen in de technische infrastructuur en ten aanzien van de besturing van de ICT-organisatie. Bijgevoegd is een totaaloverzicht van de besteding van gelden voor ICT-vernieuwing in 2004 (bijlage 3, overzichtstabel ICT-vernieuwing 2004 werkplan I & A).
Alle projecten waarvoor in 2004 budget is aangevraagd zijn onderdeel van de Informatiestrategie.

Om de informatiestrategie te kunnen uitvoeren is tot en met 2006 in principe voldoende budget beschikbaar uit het budget voor ICT-vernieuwing.

Doordat het incidentele budget voor ICT-vernieuwing wordt afgebouwd is er in 2007 een tekort van € 100.000. Te zijner tijd zal in de voorjaarsnota 2005 hiervoor aandacht worden gevraagd. Het werkbudget van de centrale I-beleids- en Innovatiemedewerkers bedraagt € 40.000 bij een formatie van 2,7 fte.

- Budget ICT-afdeling.
Bijgevoegd is de voorlopige begroting ICT 2004 (bijlage 4).
De voorlopige ICT-begroting van de centrale ICT-afdeling (PIT) bedraagt € 4.071.061. Dit bedrag (zie bijgevoegde tabel) bestaat uit:
Overheadkosten directie/stafbureau € 344.967
Salariskosten en bijkomende kosten € 1.813.960

Telefoniekosten € 328.523

Hard/Software e.o. € 1.583.611

De formatie van de afdeling bedraagt in 2004 33,5 fte (zie bijlage 5 formatie afdeling ICT 2004).

In relatie tot andere provincies is dit gemiddeld.

- Investeringsplan en ICT-reserve
In de afgelopen jaren is door de verschillende diensten veel in ICT-middelen geïnvesteerd, zonder dat er geld is gereserveerd voor vervanging en vernieuwing. Er wordt gewerkt aan een voorstel voor het creëren van een ICT-bestemmingsreserve voor de basisvoorzieningen in eerste instantie op het gebied van hardware. Hierdoor is het mogelijk investeringen over meerdere jaren te spreiden. Hiertoe zal een meerjareninvesteringsplan door PIT worden opgesteld.
- Naast de kosten voor ICT-vernieuwing en de kosten van de centrale ICT-afdeling zijn er nog verborgen kosten met betrekking tot ICT die gemaakt worden ten behoeve van projecten. Deze worden nog niet zichtbaar gemaakt in de financiële management informatie. Met het nieuwe financiële systeem CODA zal dit op termijn wel mogelijk zijn.
- De hoogte van de dienstbudgetten voor ICT zijn op centraal niveau niet exact bekend. Schatting leert dat het totaalbedrag van alle dienstbudgetten in orde van grootte circa € 1.000.000 bedraagt.

7. Baten van ICT:

De baten van investeringen in ICT zijn enerzijds af te leiden uit de bijdrage aan het realiseren van de missie en visie van de provincie, anderzijds leidt de investering in ICT-producten tot efficiencyvoordelen.

Voor de externe klant van de PU zijn de baten met name: eenduidigheid in aangeboden diensten, betere toegankelijkheid doordat diensten ook elektronisch worden geïnitieerd, helderheid over de status waarin een aanvraag zich bevindt, helderheid over de aangeboden diensten van overheidsinstellingen en het kwaliteitsniveau dat mag worden verwacht.

Voor de provinciale organisatie zijn de baten onder andere: betere communicatie met de klant, helderheid over de status van alle processen, helderheid over procesverloop en verantwoordelijkheden, meetbare kwaliteit van producten en processen, versterking van de planning en control en managementinformatie.

8. Wat zou men in het kader van efficiency kunnen afschaffen/outsourcen:

Shared Service Center

Onder de term shared services wordt verstaan het onderbrengen van ICT-voorzieningen onder één contract en beheerfaciliteit. Bij provincies gaat het hierbij in eerste instantie om het beheer van gemeenschappelijke gebruikte applicaties met een internet component zoals de risicokaart en het beheer van het generieke deel van de provinciale productencatalogus.

In het kader van het programma e-provincies(PEP) wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheid ontwikkeling, beheer en onderhoud van gemeenschappelijke applicaties centraal te organiseren, gegeven de beschikbare capaciteit, de toenemende druk op de budgetten en de ontwikkeling van een provinciale informatie-architectuur(de samenhang tussen bedrijfsprocessen, gegevens en informatiesystemen).

Open standaarden en open source software

Open source wil zeggen dat de broncode van software vrij beschikbaar is.

Aan het gebruik van open source software zijn zowel voor als nadelen verbonden. Tegenover het voordeel van de geringe aanschafkosten, staan de kosten voor het ontwikkelen en onderhouden van de

software. Terwijl de Provincie Utrecht in haar ICT-beleid het gebruik van standaardpakketten wil stimuleren, zou men via open source toch weer maatwerk ontwikkelen. Het standpunt van de PU in deze is, dat men zich trendvolgend opstelt en men actief de ontwikkelingen volgt, temeer daar er nog weinig ervaringscijfers bekend zijn over kosten en uitwisselbaarheid van gegevens.

Open standaarden zijn een voorwaarde voor samenwerking tussen organisaties op het gebied van transacties en ketenintegratie. De provincie Utrecht volgt de beleidslijn van de minister van BVK om bij aanbesteding van software in de openbare sector zoveel mogelijk gebruik te maken van open standaarden, zodat gegevensuitwisseling tussen organisaties gefaciliteerd wordt.

Door de afdeling ICT is reeds een notitie over dit onderwerp aan de Commissie Bestuur en Middelen verzonden.

9. Bezuinigingen ten gevolge van KWATTA:

Evenals de hele provincie Utrecht krijgt ook de PSD te maken met ingrijpende bezuinigingen. Enerzijds zal het werkpakket en daarmee de omvang van de dienst afnemen als gevolg van vermindering van taken bij de provincie als geheel. Anderzijds zullen er op dienst en op sector niveau maatregelen worden genomen om drastisch kosten te besparen.

Binnen de PSD zal op het gebied van ICT worden bezuinigd op geoinformatiestrategie (grensoverschrijdende informatie), bedrijfsvoering, met name op de bedrijfscontinuïteit en zekerheid (beveiliging), en op de serviceverlening aan gebruikers (werkplekspecialisten).

Op sectorniveau zal de ICT-afdeling PIT maatregelen nemen zoals het vergaand uniformeren en standaardiseren van het dienstenpakket; het terugbrengen van de complexiteit van de technische omgeving door het aantal platforms te reduceren; het uitbesteden van werkzaamheden die hetzij als specialistisch maatwerk moeten worden beschouwd, hetzij extern goedkoper kunnen worden uitgevoerd.

Bezuinigingen in 2004 zullen door PIT mogelijk ook leiden tot het uitstellen of geheel afzien van vernieuwing in de technische infrastructuur. Dit zal deels ten koste gaan van het niveau van dienstverlening aan gebruikers (zoals het afzien van upgrade of vervanging Office 97).

De concept nota Informatiestrategie 2004-2007 houdt rekening met de bezuinigingen en gaat uit van het scenario "Beheerst verbeteren". Hierdoor is het voor de provincie Utrecht mogelijk om als middenmotor tussen de provincies mee te gaan met nieuwe ontwikkelingen, die onze klanten vragen.

Het is een middenvariant tussen de optie niets doen, waarbij de beheerslasten van ICT jaarlijks meer dan gemiddeld zullen stijgen en de variant krachtig innoveren.

10. Projecten 2004:

Bijgevoegd zijn:

Bijlage 3, de overzichtstabel ICT-vernieuwing 2004 van het Werkplan I & A, dat een overzicht geeft van alle projecten met betrekking tot ICT-vernieuwing voor 2004 passend in de Informatiestrategie.

Bijlage 6: dit is een overzicht van de projecten van de afdeling ICT voor 2004.

Overzichtstabel producten Informatiestrategie

Thema's	Ambities tot 2007
Transparantie (Elektronische dienstverlening)	<ul style="list-style-type: none"> • De provinciale producten catalogus is beschikbaar en 50% van de produkten is gekoppeld aan de website. • 65% van de publieke dienstverlening loopt via de website. • 100% van de informatievoorziening uit de “distelnota” verloopt via internet. • Vergunningplichtige bedrijven kunnen hun elektronische dossiers inzien. • 100% van de wet- en regelgeving wordt aangeboden via internet.
Interactie (Elektronische dienstverlening)	<ul style="list-style-type: none"> • Interactieve beleidsvorming en digitale inspraak met betrekking tot strategische plannen is standaard gebruik. • Onderzoek naar digitale democratie. • Eén loket voor subsidies en vergunningen en gebruik van webformulieren. • Besloten webdomein waar in- en externe gebruikers met elkaar kunnen werken aan projecten. • Er is een gestandaardiseerde wijze van klachtenregistratie- en afhandeling.
Transactie (Elektronische dienstverlening)	<ul style="list-style-type: none"> • Elektronische afhandeling van het bedrijfsproces en van beschikkingen voor vergunningverlening en handhaving. • Elektronische afhandeling van het bedrijfsproces subsidieverlening.
Ketenintegratie (Elektronische dienstverlening)	<ul style="list-style-type: none"> • De interprovinciale risicokaart is operationeel. • Alle provinciale ruimtelijke plannen zijn digitaal uitwisselbaar voor zover er uitwisselingsstandaarden voor aanwezig zijn. • Het gebruik van digitaal uitwisselbare bestemmingsplannen is volledig geïntegreerd in het werkproces van de provincie Utrecht.
Bestuurlijke informatievoorziening	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling dashboard functie managementinformatie. • Pilots met managementinformatie voor operationele en maatschappelijke indicatoren. • Verslagen van GS en PS ontsloten via website en verbetering sturingsmogelijkheden.
Gemeenschappelijk gegevensgebruik	<ul style="list-style-type: none"> • Eenmalige vastlegging van onderzoeks- en monitoringsgegevens en ontsluiting hiervan via internet en Atrium. • Implementatie adresbeheersysteem en uitfaseren van andere adresbestanden • Aansluiten bij landelijke basisregistraties voor adresgegevens (bedrijven en personen) en gebouwen.
Interne kennisdeling en – dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> • Cultuuromslag van brengen naar halen van informatie, via persoonlijke startpagina en nieuwe zoekmachine. • Meer mogelijkheden voor het aanvragen van producten en diensten van de PSD via Atrium (10% van de dienstverlening via Atrium). • Verslagen van GS en PS ontsloten via Atrium en verbetering sturingsmogelijkheden.
Documentaire informatievoorziening	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliteren van de registratie en de elektronische ontsluiting van e-mails en documenten. • Onderzoek naar digitale handtekening. • Onderzoek naar digitale duurzaamheid (draggers van elektronische informatie en vindbaarheid).

Overzicht productencatalogus afdeling ICT

De PSD biedt ICT-faciliteiten op de werkplek met daarbij inbegrepen ondersteuning en begeleiding, opdat een optimale bijdrage wordt geleverd aan de uitvoering van processen door de provinciale medewerkers. Hierbij zullen de medewerkers beter zijn geïnformeerd over kwaliteit, prijs, beschikbaarheid en ondersteuning van de Cd-producent

Het hoofdproduct ICT-dienstverlening bestaat uit de volgende Productgroepen:

- ICT-werkplek
 - Basiswerkplek en pluspaketten
 - Maatwerkplek
- Telefoniefaciliteiten
 - Basis telefoniefaciliteiten
 - Maatwerk telefoniefaciliteiten
- Projecten en adviezen

In de bijlage treft u een uitgebreide specificatie van de te leveren producten en diensten aan.

Hoofdproduct	ICT-dienstverlening
Productgroep	ICT-werkplek
Product	Basiswerkplek en pluspakketten
Sector	PIT

Basisdienstverlening

Ingerichte en ondersteunde basis ICT werkplek, met als onderdelen:

- Installeren hard- en software op de werkplek
- Interne datacommunicatienetwerk
- 1^e/2^e/3^e lijnsondersteuning (inclusief helpdesk en verhuizingen <6 werkplekken)
- Technisch beheer en onderhoud
- Printfaciliteiten via het netwerk
- Internet en intranetfaciliteiten

Standaard hard- en software

Het installeren van PC's conform de daarvoor geldende specificaties. Geheel van hardwarecomponenten die de vastgestelde basis ICT-werkplek vormen. De standaardwerkplek bestaat uit een systeemkast, toetsenbord, cd-rom speler, beeldscherm, muis, netwerkkaart, floppydrive, 128 Mb geheugen, harde schijf en een geluidskaart. De software is de generieke software (waaronder kantoorautomatisering) en de toegang tot concernapplicaties (Eagle, Perplex; Intranet, ...)

Netwerk

Aanschaf, installatie en onderhoud van de centrale datacommunicatie-infrastructuur binnen het Provinciehuis (servers en netwerk) tbv de basiswerkplek. Elke gebruiker heeft standaard 50Mb opslagcapaciteit ter beschikking.

1^e/2^e/3^e lijnsondersteuning

Ondersteuning door Helpdesk, Werkplekspecialist en/of ICT-specialist voor alle standaard werkplekken, waarbij telefonische, fysieke en remote ondersteuning wordt verleend. Hieronder valt tevens het uitvoeren van enkelvoudige verhuizingen (minder dan 6 werkplekken).

Technisch beheer en onderhoud

Volledig technische ondersteuning (beheer, correctief, adaptief en preventief onderhoud) van de basis ICT-werkplekken, centrale servers waarop generieke applicaties, software, intermediair software, bestanden en besturingssystemen zijn geïnstalleerd t.b.v. de standaard ICT-voorzieningen van de basis ICT-werkplek.

DBA werkzaamheden; centraal beheer op het gebied van o.a. Novell, Unix, NT, Oracle, Lotus Notes, Arc Info. Verzorgen van back-up en recovery van centrale data en applicaties. Beheerstaken op het gebied van Configuratie-beheer, Wijzigingsbeheer, Software distributie, beveiliging. Beheerstaken op het gebied van computerzalen, schakelruimtes, testruimtes, installatie en onderhoudslokaties. Werkzaamheden die een innoverend karakter hebben en ten goede komen aan de standaard werkplek.

Standaard printfaciliteiten

Volledige advisering, ondersteuning en implementatie van de centraal opgestelde printfaciliteiten via het netwerk.

Internet

Volledige toegang tot internet via een vaste verbinding van (max) 2 Mb. Beveiliging is gewaarborgd middels een firewall. Tevens is anti-virussoftware geïmplementeerd op alle centrale en decentrale systemen.

Vooralsnog is toegang van buitenaf (via internet) tot de systemen en bestanden van de Provincie Utrecht niet mogelijk. Nieuwsgroepen, Streaming Video, Real audio en FTP-faciliteiten zijn niet beschikbaar.

 Pluspakket

Pluspakket hard- en software

Levering en installatie van specifieke (rand)apparatuur, zoals TFT-schermen, scanner, laptop, geluidsboxen, PDA, extra geheugen, zwaardere processor, RSI-hulpmiddelen.

Testen en installeren van specifieke werkplek-software die niet standaard wordt geleverd bij de basis ICT-werkplek zoals MS-Project, NS reisplanner, Cdfoon gids. Het is de gebruiker niet toegestaan zelf software te installeren op zijn werkstation. PIT toetst of de software past binnen de technische omgeving en standaarden, die binnen de Provincie operationeel zijn.

Pluspakket Netwerfaciliteiten

Het realiseren en beheren van specifieke netwerfaciliteiten zoals inbellen vanuit dislocaties en grotere opslagcapaciteit op de server dan 50Mb per persoon.

Pluspakket printfaciliteiten

Advisering, ondersteuning en implementatie van de mogelijkheid om via het netwerk af te drukken naar een aanvullende standaardprinter in de nabijheid van de ICT-werkplek.

Voor de werkzaamheden rond de pluspakketten is standaard per jaar 1.700 uur beschikbaar. Inzet en capaciteit die deze beschikbare capaciteit met 10% te boven gaan, worden separaat verrekend.

 Kwaliteitseisen

- De Basis ICT werkplek is ingericht met basisfaciliteiten
- Levering en installatie tot en met 5 werkplekken vindt plaats binnen 5 werkdagen na levering. Meer dan 5 volgens afspraak
- Lokaal aangesloten printers worden niet ondersteund
- Printfaciliteit wordt gelijktijdig geleverd bij nieuwe standaard werkplek. Bij wijziging of verhuizing beschikbaar na 5 werkdagen
- Beschikbaarheid van netwerk: 98 % op werkdagen tussen 7.30-18.00 uur
- Helpdesk is bereikbaar op werkdagen: 8.00-17.00 uur. Alle calls worden geregistreerd en gecontroleerd op correcte afhandeling. Indien de klacht niet binnen 1 uur is op te lossen, wordt hiervoor een afspraak gemaakt.
- Er wordt geen inhoudelijke ondersteuning geboden op KA-producten.
- Aanvragen van een basiswerkplek en pluspakket dienen te worden gericht aan de DIA van de eigen dienst
- Aanvragen netwerkvoorziening 5 werkdagen voor gewenste datum indienen
- Verhuizingen minimaal 14 dagen voor gewenste datum aanvragen. Levering vindt plaats binnen 3 werkdagen.
- De medewerker mag niet zelf randapparatuur plaatsen en/of software installeren
- Bij PDA's is de gebruiker zelf verantwoordelijk voor verlies of diefstal.
- Protocol elektronische communicatie is van toepassing

 Verrekeningsgrondslag

De verrekeningsgrondslag en de tarieven treft u aan in de prijsbijlage.

Separate doorbelasting vindt plaats voor:

- Onderhoudscontract hardware en printers ✕
- Toner cartridges voor kleurenprinters ✕
- Licenties Oracle en Lotus Notes ✕
- Externe hosting Internetsite PU ✕
- Separate doorbelasting kosten pluspakket
- Inzet en capaciteit die de beschikbare standaard capaciteit voor de pluswerkplekken met 10% te boven gaan

✕ *Er wordt momenteel voorstellen uitgewerkt om deze kosten onder te brengen in de overhead (prijs per werkplek)*

De volgende kosten van de ICT-werkplekken worden rechtstreeks door de diensten betaald:

- Aanschaf hardware (incl. Besturingssysteem) en randapparatuur
- Aanschaf printers en supplies
- Uren/werkzaamheden DIA tbv vervanging, controleren licenties, budgetbewaking etc.

Aanschaf van pc-hardware, software en printers

De budgetten voor de aanschaf van pc-hardware, randapparatuur, printers en software zijn decentraal ondergebracht bij de diensten. Ook het fysieke aanschaffen, het opstellen van vervangingsplannen en de budgetbewaking hieromtrent gebeurt tot nu toe buiten PSD/PIT. Er zijn voorstellen in ontwikkeling om de aanschaf van de ICT-middelen voor de basis-ICT-werkplek centraal bij PIT onder te brengen.

Hoofdproduct	ICT-dienstverlening
Productgroep	ICT-werkplek
Product	Maatwerkplek
Sector	PIT

Dienstverlening

Ingerichte en ondersteunde maatwerk ICT-werkplek. De betreffende ICT-middelen zijn uniek voor een specifieke klant(engroep) en wijken in meer of mindere mate af van de technische standaarden binnen de PU. Er worden specifieke afspraken gemaakt over ondersteuning, beheer en onderhoud. Randvoorwaarde hierbij is altijd dat het maatwerk geen verstoring van de technische infrastructuur van de provincie Utrecht met zich meebrengt.

Maatwerk hard- en software

Levering en installatie van specifieke (rand)apparatuur, zoals Mac's, decentrale servers, GIS-werkstation. CAD-systemen

Testen en installeren van specifieke software, applicaties of informatiesystemen die niet standaard of als pluspakket worden geleverd bij de basis ICT-werkplek. PIT toetst of de software past binnen de technische omgeving en standaarden, die binnen de Provincie operationeel zijn. Over de ondersteuning worden specifieke afspraken gemaakt.

Netwerkfaciliteiten

Het realiseren en beheren van specifieke netwerkfaciliteiten zoals draadloos LAN; koppeling met extern netwerk, netwerk tbv evenement, extranet.

Projectmatige verhuizingen

Verhuizingen van meer dan 5 werkplekken of sterk afwijkende maatwerkplekken worden projectmatig aangepakt.

Maatwerk beheer

Het testen, installeren en beheren van (dienst)applicaties

Het verzorgen van back-up en restore.

NB: voor geen van de applicaties bij de provincie Utrecht is uitwijk voorzien.

Maatwerk printfaciliteiten

Advisering, ondersteuning en implementatie van de mogelijkheid om via het netwerk af te drukken naar een maatwerkprinter (bijzondere printers, plotters, repro-apparatuur).

Voor de advisering rond de maatwerkplekken is standaard per jaar 300 uur beschikbaar.

Pluspakket

Geen

Kwaliteitseisen

- Installatie vindt plaats op afspraak
- Helpdesk is bereikbaar op werkdagen van 8.00-17.00 uur. Alle calls worden geregistreerd en gecontroleerd op correcte afhandeling.
- Beschikbaarheid van netwerk: 98 % op werkdagen tussen 7.30-18.00 uur
- Voor alle maatwerkdienstverlening is advies en instemming van de sector PIT vereist en wordt een SLA overeengekomen met de opdrachtgever
- Aanvragen dienen primair te worden gericht aan de DIA van de eigen dienst

Verrekeningsgrondslag

De verrekeningsgrondslag en de tarieven treft u aan in de prijsbijlage.

Alle kosten komen voor rekening van de aanvrager. Dit betreft zowel de eenmalige kosten (aanschaf, onderzoek, testen, installeren) als de kosten voor beheer (uren, beheertools, servercapaciteit, onderhoudscontract leverancier, licenties) en de reservering voor vervanging en upgrade.

Hoofdproduct	ICT-dienstverlening
Productgroep	Telefoniefaciliteiten
Product	Basis telefoniefaciliteiten
Sector	PIT

Basisdienstverlening

Beschikbaarstelling en ondersteunen van de standaard (vaste) telefoniefaciliteiten.

- Aansluiting op het telefonienetwerk en de telefooncentrale
- Leveren en installeren van één standaard telefoon per werkplek
- Het realiseren van management / secretaresse schakelingen en andere faciliteiten
- Advies over het gebruik van de faciliteiten
- Oplossen van storingen
- Het uitvoeren van enkelvoudige verhuizingen (t/m 5 toestellen)
- Levering, beheer en ondersteuning van de PersonenZoekInstallatie ('piepers')

Pluspakket

- Mobiele Telefoon: aanvraag abonnement, levering en ondersteuning van GSM-toestellen, randapparatuur en accessoires op het gebied van mobiele telefonie. De Provincie Utrecht heeft een raamcontract afgesloten met Dutchtone, waarbinnen een standaard-assortiment wordt geleverd. In uitzonderingsgevallen (vooral ivm beperkt bereik) kan ook een andere leverancier worden ingeschakeld (Maatwerk).
- Leveren en beheren van telefonie-verbindingen buiten de centrale verbinding van de PU. (ISDN; analoge lijnen, inbellen vanuit Kantons of door Statenleden)
- Niet-standaard apparatuur zoals faxen, antwoordapparaten, displaytoestellen (secretaresseset), headsets..
- Advisering, installatie en beheer van deze voorzieningen

Voor de werkzaamheden rond de pluspakketten is standaard per jaar 300 uur beschikbaar. Inzet en capaciteit die deze beschikbare capaciteit met 10% te boven gaan, worden separaat verrekend.

Kwaliteitseisen

- Alle medewerkers hebben beschikking over een standaard telefoontoestel
- De Helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 – 17.00 uur
- Installatie vindt plaats binnen 5 werkdagen na levering door de leverancier. Bij levering van meer dan 5 stuks volgens afspraak
- Storingen worden binnen 8 uur in behandeling genomen
- Nieuwe / vervangende toestellen worden binnen vijf werkdagen geplaatst (mits op voorraad)
- Verhuizingen t/m 5 stuks binnen 5 werkdagen.
- Aanvragen van verhuizingen via de huisvestingscoördinator bij de ICT-Helpdesk
- Bij mobiele telefoons is de gebruiker zelf verantwoordelijk voor verlies of diefstal.
- Belkosten boven de € 11,50 kunnen door de dienst bij de medewerker in rekening worden gebracht
- Aanvragen pluspakket telefonievoorzieningen worden ingediend via het eigen management. Een getekende opdracht is vereist (akkoord budgethouder).

Verrekeningsgrondslag

De verrekeningsgrondslag en de tarieven treft u aan in de prijsbijlage

Kosten pluspakket worden separaat doorbelast. Dit betreft zowel de aanschaf- en eventuele exploitatiekosten als de (plus) uren voor installatie, beheer en ondersteuning.

Inzet en capaciteit die de beschikbare standaard capaciteit voor pluspakket telefonie met 10% te boven gaan worden separaat doorbelast (extern tarief).

Hoofdproduct	ICT-dienstverlening
Productgroep	Telefoniefaciliteiten
Product	Maatwerk telefoniefaciliteiten
Sector	PIT

Basisdienstverlening

- Mobile Telefontie: aanvraag abonnement, levering en ondersteuning van GSM-toestellen, randapparatuur en accessoires op het gebied van mobiele telefonie, die buiten de leveringen van Dutchtone vallen.
- Maatwerk verbindingen: leveren en beheren van alle niet-standaard verbindingen / verbindingen voor speciale toepassingen, zowel intern als extern (bijvoorbeeld DSL, straalverbindingen, etc.)
- Maatwerkvoorzieningen zoals afwijkende telefonie-apparatuur
- Projectmatige verhuizingen (meer dan 5 stuks)
- Advisering, installatie en beheer van deze voorzieningen.

Pluspakket

Geen

Kwaliteitseisen

- Advies en instemming van PIT is vereist.
- Alle bestellingen / contracten / abonnementen dienen via PIT te worden afgesloten
- Bij mobiele telefoons is de gebruiker zelf verantwoordelijk voor verlies of diefstal.
- Belkosten boven de € 11,50 kunnen door de dienst bij de medewerker in rekening worden gebracht
- Aanvragen worden ingediend via het eigen management. Een getekende opdracht is vereist (akkoord budgethouder).
- Verhuistermijn op afspraak (minimaal 2 weken)

Verrekeningsgrondslag

De verrekeningsgrondslag en de tarieven treft u aan in de prijsbijlage.
Alle kosten komen voor rekening van de aanvrager. Dit betreft zowel de aanschaf en exploitatiekosten als de uren voor installatie en beheer.

Hoofdproduct	ICT-dienstverlening
Productgroep	Projecten en adviezen
Product	Projecten en adviezen
Sector	PIT

Basisdienstverlening

Systeemontwikkeltraject

Het realiseren van informatiesystemen en het onderhouden van in bedrijf zijnde informatiesystemen. Bij het realiseren van nieuwe informatiesystemen is een aantal mogelijkheden aanwezig:

- Uitvoeren van een vooronderzoek naar de haalbaarheid van een informatiesysteem
- Maken van een functioneel en/of technisch ontwerp van een informatiesysteem
- Bouw van een informatiesysteem
- Uitvoeren van een totaal systeemontwikkelingsproject
- Begeleiding bij bouw van informatiesystemen
- Maken en onderhouden van ontwikkelstandaards

Bij onderhoud aan informatiesystemen gaat het zowel om preventief als om correctief onderhoud. Voor functioneel onderhoud of conversietrajecten wordt altijd een wijzigingsproject gestart dat op dezelfde manier wordt benaderd als een nieuw project. Het ontwikkelen en onderhouden van specifieke applicatiesoftware op basis van een offerte.

Onderzoek en advies

Op verzoek wordt onderzoek verricht naar b.v. pakketten, trends, hardware, en wordt hierover een advies opgesteld. Onderzoek kan gedaan worden en advies kan gegeven worden over de mogelijke toepassing, de aanschaf, de implementatie en het beheer van de volgende voor een informatiesysteem benodigde automatiseringsmiddelen:

- Werkplekapparatuur en –programmatuur
- Serversystemen
- Managementsystemen
- Netwerk operatingsystemen
- Datacommunicatie en –management
- Server operatingsystemen
- Database-systemen
- Programmatuur t.b.v. geografische informatiesystemen

De activiteiten worden projectmatig uitgevoerd en per opdracht vastgesteld.

Projectleiding en deelname

Het leveren van een projectleider, of het participeren in projecten en adviezen op ICT-gebied. Veelal voor de inbreng van de specifieke technische kennis

Gebruikersopleiding

Het organiseren van gebruikersopleidingen in het kader van implementatie van een nieuw systeem of een ingrijpende nieuwe versie van een applicatie.

Evenementen

Het realiseren van hard-en software-voorzieningen voor een kortdurende activiteit binnen of buiten het Provinciehuis.

De kosten voor onderzoeken, projecten en adviezen tbv de basis ICT dienstverlening zijn onderdeel van de overhead. Hiervoor zijn 2300 uur per jaar beschikbaar.

Pluspakket

Inzet en capaciteit die de beschikbare capaciteit te boven gaat

Kwaliteitseisen

- Voor elke opdracht wordt een intake gedaan en wordt een raming van de kosten gegeven.

-
- Voor elk project wordt een plan van aanpak gemaakt waarin tevens levertijd, kosten en doorbelasting worden vastgelegd
 - Systemen worden uitsluitend ontwikkeld in Oracle / Lotus Notes
 - Alle aanvragen dienen via de DIA van de eigen dienst te lopen

Verrekeningsgrondslag

De verrekeningsgrondslag en de tarieven treft u aan in de prijsbijlage

- De kosten voor ontwikkeling en beheer van applicaties worden met de diensten verrekend middels het toedelen van uren volgens een bepaalde verdeelsleutel. Indien deze uren niet toereikend zijn of om andere reden extern capaciteit moet worden ingehuurd, komen deze kosten direct ten laste van de opdrachtgever.
- De kosten voor onderzoeken, projecten en adviezen tbv de basis ICT dienstverlening zijn onderdeel van de overhead. Hiervoor zijn 2300 uur per jaar beschikbaar. Opdrachten tbv maatwerk worden separaat doorbelast aan de opdrachtgever
- De kosten voor het organiseren van gebruikersopleidingen worden per project doorbelast.
- De kosten voor het organiseren van evenementen worden per project doorbelast.

Overzichtstabel ICT-vernieuwing 2004 werkplan I&A

Nr.:	Omschrijving toedeling budget 2004	Trekker	Gevraagd Budget	Voorstel voor toekenning
1	Relatiegegevensbeheer	PDR	125.000,-	50.000,-
15	Beheer Contentmanagementsysteem (CMS) (Internet)	ECC	48.000,-	35.000,-
16	Kwaliteitsborging website en Atrium (Internet)	ECC	15.000,-	15.000,-
17	Atrium als kennis en uitwisselingsplatform (Atrium)	ECC	50.000,-	50.000,-
18	Engelstalig maken van de website (Internet)	ECC	10.000,-	10.000,-
19	Herbouwen Interne gids (Atriumproof maken)	PDR	30.000,-	-
6	Informatiebeleid / kaders	PIN	10.000,-	10.000,-
7	Progr.bureau Electr. Provincies (PEP)	PIN	40.000,-	In 2003 betalen
20	Gebruikersopleidingen kantoorautomatisering	PIT	25.000,-	25.000,-
21	Onderzoek Open Source	PIT	25.000,-	25.000,-
22	Gemeenschappelijk gegevensgebruik	PIN	150.000,-	100.000,-
23	Uitvoering Nota Veiligheid en Handhaving	WEM	75.000,-	50.000,-
24	Gepersonaliseerde toegang & vervolg inbellen	PIT	50.000,-	40.000,-
26	CD ROM's (woordenboeken)(geen projectbeschrijving)	PDR	8.000,-	8.000,-
	Reserve			42.000,-
	Totaal beschikbaar		460.000,-	460.000,-
	Totaal aangevraagd/toegekend		661.000,-	418.000,-

Toelichting op het voorstel voor toekenning

Alle projecten waarvoor budget is aangevraagd zijn benoemd in het ICT-beleidsplan. Er is € 201.000,- meer aangevraagd dan er beschikbaar is. Voor de volgende projecten wordt voorgesteld om minder budget toe te kennen dan is aangevraagd:

- Relatiegegevensbeheer. Het project heeft in 2003 € 63.000,- toegewezen gekregen en hier slechts € 9.000,- van opgemaakt, ten gevolge van vertraging. Verder is nog onvoldoende vertrouwen in het resultaat, omdat de leverancier van het Q-relatie nog veel aanpassingen moet doen aan het pakket. Er is € 125.000,- aangevraagd, voorstel is om € 50.000,- toe te kennen. Aangezien het project wel zover gevorderd is dat de leverancier bijna gaat bouwen, zal het bedrag dat in 2003 was gereserveerd worden meegenomen naar 2004.
- Beheer contentmanagementsysteem. Hier is € 48.000,- aangevraagd, omdat ECC te weinig SO-uren heeft. Voorstel is om € 35.000,- toe te kennen en bij de toedeling van de SO-uren over de diensten te kijken of ECC meer uren kan krijgen dan nu het geval is.
- Herbouwen interne gids. Hiervoor is € 30.000,- aangevraagd. De directeur PSD heeft aangegeven dat dit niet onder ICT-vernieuwing valt, maar uit het reguliere PSD-budget bekostigd zou moeten worden.
- PEP-bijdrage. De PEP-bijdrage voor 2004 wordt vooruit wordt betaald van het budget in 2003.
- Ontsluiting monitoring- en onderzoeksgegevens. Er is € 150.000,-aangevraagd, voorstel is om € 100.000,- toe te kennen. Er is onvoldoende onderbouwd waarom € 150.000,- nodig is.
- Uitvoering Nota Veiligheid en Handhaving (back-office deel van de website). Er is minder geld toegekend dan was gevraagd, omdat nog onvoldoende is onderbouwd waarom € 75.000,- nodig is.

Reserve-bedrag

Er is een reserve opgenomen van ruim € 40.000,-. Bij de voortgangsrapportage van juni 2004 zal worden gekeken welk project hiervoor in aanmerking komt.

Formatie afdeling ICT per 1-1-2004

Funcionaam + nummer	Functionele taakgroep	Formatie-omvang (fte)	Opmerkingen en Bezetting
Sectorhoofd ICT	15	1	0,9
managementassistente	6	1	1
Cluster Projecten			
Procesmanager Strategische ICT projecten	13	1	1
Projectleider/onderzoeker	12	1	1
ICT Adviseur/projectleider	11	1,6	1,6
ICT Innovatiemanager	14	1	1 (gedetacheerd bij PEP)
<i>Cluster GebruikersOndersteuning</i>			
Procesmanager gebruikersondersteuning	11	1	1
Werkplekspecialist	8	7	8 (waarvan 1 bovenformatief)
ICT Servicemanager	9	1	
Configuratiemanager	8	0,6	
<i>Cluster Systeem- en Webontwikkeling</i>			
Procesmanager SO en Webontwikkeling	13	1,0	1
Systeemontwikkelaar	11	2,8	2,8
Internet specialist	9	1,0	1
Junior systeemontwikkelaar	9	1,8	2
Cluster Infrastructuur			
Procesmanager infrastructuur	13	1,0	1
ICT specialist projecten	10	4,5	5
Werkplekspecialist Telefonie	8	1,8	
ICT specialist operations	9	4	4
Totaal		34	35,6