



FMHaaglanden
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Aanvullende Producten- en Diensten Catalogus 2018

FMHaaglanden



Inhoud

o	INLEIDING	3
1	AUDIOVISUELE MIDDELEN	4
	1.1 Audiovisuele voorziening Auditorium- of Congresruimte	4
	1.2 Audiovisuele voorzieningen restauratieve locatie	5
	1.3 Digitale vergaderzaalinformatie	5
	1.4 Radio en Televisie	6
	1.5 Specifieke Radio en Televisie	6
	1.6 Narrowcasting	7
	1.7 Specifieke Narrowcasting	7
	1.8 Persvoorlichtingsruimte	8
	1.9 Videoconferencing	8
	1.10 Specifieke videoconferencing	9
	1.11 Presentatie functionaliteiten	10
2	EVENEMENTENSERVICE	11
3	RIJKSPASDIENST	12

0 Inleiding

Per 1 januari 2016 heeft FMH de rijksbrede PDC (RPDC) geïmplementeerd voor vrijwel alle daarin beschreven producten en diensten. Deze RPDC wordt elk jaar geactualiseerd. De dienstverlening die niet in de RPDC 2018 wordt aangeboden, is beschreven in deze aanvullende PDC. Het is nu nog een addendum op de RPDC. De komende jaren wil FMH deze aanvullende producten en diensten ook onder brengen in de RPDC.

Om de verrekening van de dienstverlening te vereenvoudigen, heeft FMH per 1 januari 2016 de producten en diensten van de RPDC gekwalificeerd als generieke of specifieke producten en diensten. Het basispakket en een aantal plusdiensten vallen onder de generieke dienstverlening van FMH. Generieke dienstverlening wordt conform de afspraken in de DVA verrekend.

Deze aanvullende PDC is geactualiseerd en geldt voor het jaar 2018. Bij de beschrijving is voor de herkenbaarheid gebruik gemaakt van het format van de RPDC. Voor de uitleg over de opzet van de producten en diensten, de structuur van de PDC en de uitgangspunten wordt verwezen naar de RPDC.

De RijksPDC voor gebouwgebonden ICT diensten in het rijkskantoor van de ICT Dienstverleners (IDV-P's) is ook in ontwikkeling. In deze PDC zijn twee diensten opgenomen die mogelijk overlap kennen met de dienstverlening in dit addendum, te weten Presentatie Functionaliteit en Videoconferencing. SSC-ICT en FMH hebben afgesproken dat in overleg met DGOO en CIO-Rijk gezocht gaat worden naar de juiste demarcatie tussen IDV-P en CDV.

Vooralsnog worden in 2018 geen wijzigingen in de AV-dienstverlening zoals beschreven in dit addendum verwacht en blijft FMH het SPOC voor de gezamenlijke AV-dienstverlening.

FMHaaglanden

- Telefoon: 070-426 70 00
- E-mail: FMHFCC@rijksoverheid.nl
- Bereikbaar: 07.30 tot 17.30 uur

1 Audiovisuele middelen

1.1 Audiovisuele voorziening Auditorium- of Congresruimte

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Generiek <input type="checkbox"/> Specifiek
Productnummer	8000.03
Omschrijving	Het leveren van een audiovisuele dienst die presentaties, voorstellingen en congressen ondersteunt. Deze dienst bestaat uit het verzorgen van beeld- en geluidsweergave, cameraregistratie en theaterbelichting, inclusief beheer van de apparatuur, gereedzetten en uitzetten van de audiovisuele installatie en ondersteuning tijdens het gebruik.
Beschikbaarheid	Op werkdagen tijdens reguliere openingstijden van het rijksgebouw waar een auditorium of congresruimte aanwezig is.
Bijzonderheden	<p>Aanwezig in het auditorium- of congresruimte:</p> <ul style="list-style-type: none">• aansluitmogelijkheden, conform hedendaagse standaarden, voor verschillende weergaveapparaten zoals computers, laptops en andere afspeelapparatuur;• aansluiting op de centrale IP-TV functionaliteit;• aansluiting op de centrale Narrowcasting (informatieschermensysteem);• microfoons in verschillende uitvoeringen;• een geluidsinstallatie voor de weergave van meerkanaal audiobronnen (Dolby Digital, DTS);• een groot projectiescherm met beamer;• een kathedr; • op afstand bestuurbare camera(s);• audio en video opnameapparatuur;• een dovenlus voor doven en slechthorenden;• verschillende theaterspots voor het uitlichten van podium en sprekers;• een eenvoudig bedieningspaneel om de organisator de belangrijkste functies van het theater te kunnen laten bedienen;• mogelijkheid tot het leveren van tolkvoorzieningen en stemvoorzieningen.
Kwaliteit	De aanwezige middelen zijn gebruiksklaar en een gebruikershandleiding is aanwezig.
Responstijden	Een storing wordt binnen 15 minuten beoordeeld. Hiervoor komt een medewerker van FMH ter plaatse. De FMH'er zoekt actief naar alternatieven als de storing niet direct kan worden opgelost.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd. Ondersteuning tijdens een congres of presentatie kan (digitaal) worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum.
Voorwaarden	Gebruik van deze dienst vergt tijdige afstemming.
Betaalwijze	Deze dienst wordt conform afspraken in de DVA in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van de generieke dienstverlening.

1.2 Audiovisuele voorzieningen restauratieve locatie

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Generiek <input type="checkbox"/> Specifiek
Productnummer	8000.02
Omschrijving	Het leveren van de mogelijkheid tot het weergeven van beeld en/of geluid ten behoeve van achtergrondmuziek, het tonen van beelden of het houden van een toespraak. Aansluitmogelijkheid voor weergave-apparatuur zoals bijvoorbeeld een laptop of desktop pc behoort ook tot deze dienst.
Beschikbaarheid	Deze dienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	De ruimte wordt voorzien van een microfoon, luidsprekers en/of één of meerdere beeldschermen. Indien beschikbaar, kan het systeem worden aangesloten op de centrale IP-TV functionaliteit (radio- en televisiesignaal) of op de centrale Narrowcasting (informatieschermensysteem).
Kwaliteit	–
Responstijden	Een storing wordt binnen 15 minuten beoordeeld. Hiervoor komt een medewerker van FMH ter plaatse. De FMH'er zoekt actief naar alternatieven als de storing niet direct kan worden opgelost.
Aanvraagwijze	De dienst kan (door de bestelgemachtigde) digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum.
Voorwaarden	–
Betaalwijze	Deze dienst wordt conform afspraken in de DVA in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van de generieke dienstverlening.

1.3 Digitale vergaderzaalinformatie

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Generiek <input type="checkbox"/> Specifiek
Productnummer	8000.08
Omschrijving	Het leveren van een display bij de toegangsdeur van alle standaard vergaderzalen, behorende tot het algemeen toegankelijke en door FMH reserveerbare vergadercentrum om de actuele reservering te tonen.
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar.
Bijzonderheden	De gegevens worden automatisch vanuit het vergaderzalenreserveringssysteem (FMIS/IWMS) verkregen. Deze dienst is (nog) niet in alle rijksgebouwen aanwezig.
Kwaliteit	–
Responstijden	Een storing wordt binnen 4 kantooruren beoordeeld en zo mogelijk verholpen.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	–
Betaalwijze	Deze dienst wordt conform afspraken in de DVA in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van de generieke dienstverlening.

1.4 Radio en Televisie

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Generiek <input type="checkbox"/> Specifiek
Productnummer	8000.04
Omschrijving	Het leveren van radio- en televisiesignalen inclusief beeldscherm en bediensysteem via de centraal beschikbaar gemaakte IP-TV functionaliteit.
Beschikbaarheid	Standaard beschikbaar in (semi) openbare ruimten, zoals ankerpunten, huiskamers en algemeen toegankelijke vergadercentra, en op aanvraag voor politieke en ambtelijke top.
Bijzonderheden	Deze dienst is niet in alle rijksgebouwen aanwezig. Afhankelijk van de locatie zijn de volgende signalen beschikbaar: <ul style="list-style-type: none"> • het basispakket radio- en televisiekanalen conform provider; • Eerste en Tweede Kamer signalen; • een kanaal voor distributie van een eigen intern audio-video signaal (bijvoorbeeld voor de perszaal).
Kwaliteit	De aanwezige middelen zijn gebruiksklaar en een gebruikershandleiding is aanwezig.
Responstijden	Een storing wordt binnen 4 kantooruren beoordeeld en zo mogelijk verholpen.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	–
Betaalwijze	Deze dienst wordt conform afspraken in de DVA in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van de generieke dienstverlening.

1.5 Specifieke Radio en Televisie

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Generiek <input checked="" type="checkbox"/> Specifiek
Productnummer	8000.05
Omschrijving	Het leveren van radio- en televisiesignalen gelijk aan de generieke dienstverlening 'Radio en Televisie' (zie 1.4) met toevoeging van: <ul style="list-style-type: none"> • een uitgebreid pakket radio- en televisiekanalen conform provider of speciale kanalen • in een niet (semi) openbare ruimte.
Beschikbaarheid	Deze dienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	–
Kwaliteit	–
Responstijden	–
Aanvraagwijze	Deze specifieke dienst kan door de opdrachtgever bij de relatiemanager worden aangevraagd.
Voorwaarden	–
Betaalwijze	De specifieke dienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform uitgebrachte offerte.

1.6 Narrowcasting

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Generiek <input type="checkbox"/> Specifiek
Productnummer	8000.06
Omschrijving	Het leveren van een systeem voor informatieschermen in (semi) openbare ruimten, zoals ankerpunten, huiskamers en het algemeen toegankelijke vergadercentrum.
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar. Deze dienst is niet in elk rijksgebouw aanwezig.
Bijzonderheden	Bewoners hebben zelf de mogelijkheid om een scherm of een groep schermen binnen of in de nabijheid van de eigen kantooromgeving te voorzien van zowel statische content zoals teksten en foto's als dynamische content. Daarbij kan gebruik gemaakt worden van een zestal ter beschikking gestelde sjablonen. Per organisatie (kerndepartement, ZBO of agentschap) is er maximaal een licentie per 25 schermen beschikbaar. Informatie-uitingen anders dan op bovengenoemde schermen worden vastgesteld door het collectief (redactieraad) van bewoners en dienstverleners. FMH initieert en faciliteert deze redactieraad en plaatst de vastgestelde content indien afgesproken.
Kwaliteit	–
Responstijden	Een storing wordt binnen 4 kantooruren beoordeeld en zo mogelijk verholpen.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	–
Betaalwijze	Deze dienst wordt conform afspraken in de DVA in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van de generieke dienstverlening.

1.7 Specifieke Narrowcasting

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Generiek <input checked="" type="checkbox"/> Specifiek
Productnummer	8000.07
Omschrijving	Het leveren van Narrowcasting (zie 1.6) met de volgende mogelijke aanvullingen: <ul style="list-style-type: none"> • Het plaatsen van (extra) informatieschermen, aangesloten op het centrale Narrowcasting systeem, in of in de nabijheid van de eigen kantooromgeving; • Het leveren van extra sjablonen; • Extra licenties voor de redacteurs.
Beschikbaarheid	Deze dienst is op aanvraag beschikbaar. Deze dienst is niet in elk rijksgebouw aanwezig.
Bijzonderheden	–
Kwaliteit	–
Responstijden	Een storing wordt binnen 4 kantooruren beoordeeld en zo mogelijk verholpen.
Aanvraagwijze	Deze specifieke dienst kan door de opdrachtgever bij de relatiemanager worden aangevraagd.
Voorwaarden	–
Betaalwijze	De specifieke dienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform uitgebrachte offerte.

1.8 Persvoorlichtingsruimte

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Generiek <input type="checkbox"/> Specifiek
Productnummer	8000.09
Omschrijving	Het beschikbaar stellen van een audiovisuele installatie ter ondersteuning van persconferenties, inclusief beheer van de apparatuur, gereedzetten en uitzetten van de audiovisuele installatie en ondersteuning tijdens het gebruik.
Beschikbaarheid	Deze dienst is op aanvraag beschikbaar op Turfmarkt 147, Den Haag.
Bijzonderheden	De audiovisuele installatie bestaat uit: <ul style="list-style-type: none"> • Een kathedr (maximaal 3); • Microfoons voor sprekers; • Microfoons voor vragenstellers; • Televisielicht; • Podiumdelen voor zittende persconferentie en voor camerapositie achterin de zaal; • Audiodistributie (persslof) voor de media; • Aansluitingen voor SNG-wagens buiten het pand; • Distributie binnen het gebouw van de persconferentie d.m.v. centrale camera; • Opnamevoorziening van de persconferentie; • Rechtstreekse aansluiting beeld en geluid t.b.v. NOS en RTL; • Meerdere monitoren en afkijkscherm(en).
Kwaliteit	–
Responstijden	Deze dienst is beschikbaar op werkdagen binnen 2 uur na afroep tussen 07:30 en 17:30 uur. Daarbuiten binnen 4 uur via piketdienst.
Aanvraagwijze	De dienst kan (door de bestelgemachtigde) worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum of via de piketdienst buiten de openingstijden van het Facilitair contactcentrum.
Voorwaarden	–
Betaalwijze	Deze dienst wordt conform afspraken in de DVA in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van de generieke dienstverlening.

1.9 Videoconferencing

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Generiek <input type="checkbox"/> Specifiek
Productnummer	8000.10
Omschrijving	Het leveren van een videoconferencingsysteem die de gebruiker de mogelijkheid geeft tot videoconferencing met zowel interne als externe medewerkers, tussen verschillende rijkskantoren en naar gebruikers met videovergader mogelijkheden op hun persoonlijke werkomgeving. Videoconferencing is beschikbaar in een vergaderzaal die minimaal door alle gebruikers van desbetreffend rijksgebouw via FMH te reserveren is, inclusief gereedzetten en uitzetten van het systeem.

Audiovisuele middelen

Beschikbaarheid	Deze dienst is in een beperkt aantal ruimten beschikbaar in een aantal rijksgebouwen.
Bijzonderheden	Dit systeem bestaat uit een camera, microfoon, systeemkast, LED tekstbalk en een beeldscherm. Bediening tijdens een bijeenkomst en de realisatie van een (beveiligde) verbinding is niet inbegrepen in de generieke dienst. Het videoconferencingsysteem is aangesloten op de rijksbrede videobrug.
Kwaliteit	De aanwezige middelen zijn gebruiksklaar en een gebruikershandleiding is aanwezig.
Responstijden	Een storing wordt binnen 15 minuten beoordeeld. Hiervoor komt een medewerker van FMH ter plaatse. De FMH'er zoekt, actief naar alternatieven als de storing niet direct kan worden opgelost.
Aanvraagwijze	De dienst kan digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum en is gekoppeld aan het reserveringsstelsel voor vergaderzalen.
Voorwaarden	–
Betaalwijze	Deze dienst wordt conform afspraken in de DVA in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van de generieke dienstverlening.

1.10

Specifieke videoconferencing

Soort product/dienst	<input type="checkbox"/> Generiek <input checked="" type="checkbox"/> Specifiek
Productnummer	8000.11
Omschrijving	Het leveren van videoconferencing gelijk aan de generieke dienstverlening 'Videoconferencing' (zie 1.9) anders dan in een vergaderzaal die minimaal door alle gebruikers van desbetreffend rijksgebouw via FMH te reserveren is.
Beschikbaarheid	Deze dienst is op aanvraag beschikbaar.
Bijzonderheden	–
Kwaliteit	–
Responstijden	–
Aanvraagwijze	Deze specifieke dienst kan door de opdrachtgever bij de relatiemanager worden aangevraagd.
Voorwaarden	–
Betaalwijze	De specifieke dienst wordt conform afspraken in de DVA via een factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Conform uitgebrachte offerte.

1.11 Presentatie functionaliteiten

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Generiek <input type="checkbox"/> Specifiek
Productnummer	8000.01
Omschrijving	Het leveren van apparatuur om weergave van beelduitvoer en geluid via een beamer met scherm, of via een monitor mogelijk te maken, inclusief aansluitmogelijkheid voor weergaveapparatuur zoals bijvoorbeeld een laptop of desktop PC conform geldende aansluitvoorwaarden. Gereedzetten en uitzetten van de audiovisuele installatie hoort ook tot deze dienst.
Beschikbaarheid	Op werkdagen tijdens reguliere openingstijden van het rijksgebouw. Deze dienst is nog niet in alle vergaderzalen van alle rijksgebouwen beschikbaar.
Bijzonderheden	<p>De dienst presentatie functionaliteit is in aanvulling op de RPDC dienst 'Reserveerbare vergaderzalen' (zie 19.1).</p> <p>Het betreft presentatie functionaliteit in vergaderzalen die minimaal door alle gebruikers van desbetreffend rijksgebouw via FMH te reserveren is, tenzij anders afgesproken.</p> <p>Afhankelijk van het pand, aard en grootte van de ruimte en/of beschikbare functionaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wordt het scherm aanraakgevoelig uitgevoerd; • is er een besturingssysteem om de apparatuur via een apart bedieningspaneel (knoppen- of touchpanel) te bedienen; • is er een discussiesysteem; • is er geluidsondersteuning; • is er de mogelijkheid tot geluidsopname; • is er een slechthorenden voorziening; • is er de mogelijkheid om draadloos te presenteren.
Kwaliteit	De audiovisuele installatie is gebruiksklaar en een gebruikershandleiding is aanwezig.
Responstijden	Een storing wordt binnen 15 minuten beoordeeld. Hiervoor komt een medewerker van FMH ter plaatse. De FMH'er zoekt actief naar alternatieven als de storing niet direct kan worden opgelost.
Aanvraagwijze	Deze dienst hoeft niet apart te worden aangevraagd.
Voorwaarden	–
Betaalwijze	Deze dienst wordt conform afspraken in de DVA in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van de generieke dienstverlening.

2 Evenementenservice

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Generiek <input type="checkbox"/> Specifiek
Productnummer	2230.04
Omschrijving	Het adviseren over de mogelijkheden voor de invulling van een te houden evenement en/of het voorbereiden, zorgdragen voor de realisatie, het voeren van de regie tijdens het evenement en het evalueren na afloop.
Beschikbaarheid	Deze dienst is op aanvraag beschikbaar. Deze dienst wordt in rijksgebouwen binnen het verzorgingsgebied van FMH geleverd.
Bijzonderheden	Evenementenservice valt bij FMH onder het generieke pakket. Uitgezonderd zijn diensten die als specifieke dienstverlening worden afgerekend zoals in de DVA is beschreven. Voorbeelden zijn catering bij evenementen (zie 7.1 en 7.2) en incidenteel extra bewakings- en beveiligingsdiensten (zie 5.2). Op basis van het intakegesprek en de hierbij gehanteerde checklist, wordt de door de opdrachtgever gewenste invulling van het evenement vertaald in een draaiboek. De mogelijkheden kunnen worden begrensd door de beschikbare voorbereidingstijd.
Kwaliteit	Evenementen worden op een efficiënte en effectieve wijze uitgevoerd met een hoge klanttevredenheid tot gevolg. Met de opdrachtgever worden nadere afspraken gemaakt over de gewenste kwaliteit.
Responstijden	Na ontvangst van de aanvraag wordt binnen twee werkdagen een afspraak gepland om met de opdrachtgever een intakegesprek te houden. De uitvoering vindt in overleg met de opdrachtgever plaats.
Aanvraagwijze	Deze dienst kan door bestelgemachtigden minimaal 15 werkdagen voorafgaand aan het evenement digitaal worden aangevraagd bij het Facilitair contactcentrum. Bij grote en/of complexe evenementen is het van belang dat deze ruim van tevoren worden aangevraagd. In overleg wordt bepaald of bij last minute aanvragen van evenementen een kortere aanvraagtermijn dan 15 werkdagen mogelijk is.
Voorwaarden	Tussentijdse wijzigingen of aanvullingen van de afspraken moeten minimaal vijf werkdagen voorafgaand aan het evenement kenbaar zijn gemaakt. Alleen op basis van de vooraf door de opdrachtgever gegeven goedkeuring op de gemaakte afspraken of offerte wordt het evenement uitgevoerd.
Betaalwijze	Deze dienst wordt conform afspraken in de DVA in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van de generieke dienstverlening. Voor de specifieke diensten wordt een kostendekkend tarief in rekening gebracht.

3 Rijkspasdienst

Soort product/dienst	<input checked="" type="checkbox"/> Generiek <input type="checkbox"/> Specifiek
Productnummer	Onbekend
Omschrijving	Het uitgeven, beheren en innemen van de rijkspassen als fysieke pas. De onderliggende functionaliteiten van de rijkspas behoren niet tot de dienst Rijkspas zoals Fysieke Toegang, Follow Me Printing en Logische Toegang.
Beschikbaarheid	Deze dienst is continu beschikbaar, met als aansluitvoorwaarde dat de klant is aangesloten op het G-CMS en binnen het verzorgingsgebied valt.
Bijzonderheden	De rijkspas wordt niet alleen op de bestuursdepartementen te Den Haag uitgegeven maar mogelijk ook bij de (uitvoerings)diensten of agentschappen welke een verzorgingsgebied buiten Den Haag kennen. De bijzondere situatie kan zich voordoen dat meerdere LMFO partners de dienst 'rijkspasdienstverlening' voor hetzelfde departement uitvoeren. Hetgeen de samenwerking tussen de LFMO partners en uniformiteit voor deze dienst nog wenselijker maakt.
Kwaliteit	De rijkspas is gebonden aan een interdepartementaal afgesproken normenkader, waaraan de rijkspas bij de initiële aansluiting en bij een jaarlijkse herhalingsaudit wordt getoetst.
Responstijden	Tijdens de openingsuren van de servicebalie worden de gebruikers direct geholpen.
Aanvraagwijze	De dienst wordt eenmalig aangevraagd door het departement bij één van de concerndienstverleners. Als de gebruiker in meerdere (rijks)verzorgingsgebieden werkt dient de (rijkspas)verantwoordelijkheid door de concerndienstverleners onderling afgestemd te worden.
Voorwaarden	Voorwaarde is de conversie van het eigen CMS naar het generieke CMS.
Betaalwijze	Deze dienst wordt conform afspraken in de DVA in rekening gebracht.
Verkoopprijs	Deze dienst maakt onderdeel uit van de verrekening van de generieke dienstverlening.