
Onderwerp	Aanschaf softwareapplicatie 'Topdesk'
Portefeuillehouder	Mevrouw drs. W. van Hees

Aanleiding / voorgeschiedenis

Binnen het cluster Informatie & Automatisering (I&A) in onze gemeentelijke organisatie werken we met een IT Service Management applicatie (ITSM) genaamd 'BMC'. Met deze applicatie worden gebruikersvragen / problemen uit de organisatie vastgesteld, behandeld en teruggekoppeld. De applicatie is het hart van het cluster I&A, maar is verouderd en wordt sinds 2011 al niet meer onderhouden door de leverancier.

Feitelijke informatie

In het gebruik van BMC zijn er steeds meer punten die reden zijn tot vervanging van dit pakket. Het werken met deze verouderde software die niet meer wordt onderhouden zorgt voor een risico op het gebied van informatieveiligheid.

Afweging

De mogelijkheid tot verlies van data als de huidige applicatie uitvalt maakt het urgent om over te gaan tot de aanschaf van een nieuwe applicatie. De markt is al veel verder in functionaliteit van een dergelijk ITSM pakket, waarmee de servicegerichtheid en het werkgemak voor de hele organisatie vele malen wordt vergroot.

Na een marktonderzoek, productpresentaties en een kostenanalyse is er de wens om te gaan werken met de applicatie 'Topdesk'.

Waar biedt Topdesk verlichting en waarom de specifieke keuze voor Topdesk?

Allereerst zijn er de verbeterde functionaliteiten, namelijk het kunnen sturen op data, omdat er inzicht is in de calls, en de aantallen. Dit ligt in lijn met de ontwikkelingen in de organisatie op het gebied van data gedreven werken. Op basis van deze data ontstaat ook beter inzicht in de knelpunten in de eigen ICT- omgeving. Nog een bijkomend voordeel is het inzicht in de effectiviteit van ondersteuning vanuit het cluster I&A en hoe deze nog beter kan worden ingericht om onze medewerkers beter te kunnen bedienen. De interne dienstverlening wordt er dus beter van. In deze tijd van een groeiende organisatie en toenemende werkdruk kunnen we hierdoor ook onze mensen efficiënter inzetten.

Specifiek voor het cluster I&A zorgt Topdesk voor één centrale plek voor de registratie van hard- en software. Zeker in deze tijd van hybride werken is het heel belangrijk om te weten welke gebruiker welke apparatuur in bezit heeft en te weten waar deze apparatuur staat (thuis of op kantoor). Topdesk biedt qua communicatie met melders ook erg goede faciliteiten waardoor bijv. de status van een melding voortdurend kan worden gedeeld en zo nodig besproken.

Buiten functionele verbeteringen levert Topdesk ook een structurele verbetering want het betreft een SAAS (software as a service) oplossing. Dit resulteert er in dat we deze als organisatie niet meer zelf hoeven te hosten. Het resulteert in minder onderhoud en een veel kleinere kans op problemen en uitval van de applicatie.

In de tweede plaats maakt Topdesk het werk een stuk makkelijker. Er is namelijk de functionaliteit om op basis van de binnenkomende vragen een digitale kennisbank op te bouwen die te raadplegen is door de organisatie. Dit zorgt voor een hoger kennisniveau in de organisatie en verlaagt de werkdruk op de servicedesk. Daarnaast is het hebben van één plek voor werkinstructies en een digitale kennisbank overzichtelijker voor medewerkers. Verder biedt Topdesk ook uitkomst tijdens het koppelen met verschillende andere applicaties in onze organisatie zoals bijv. Outlook waar alle calls op binnenkomen en het telefoniepakket. Ook werken (bijna) al onze leveranciers en partners met dit

zelfde pakket. Dat zorgt er voor dat er al kennis aanwezig is over het pakket, maar ook bij inhuur of detachering zorgt dit voor een snellere inwerkperiode en gewenning.

Ten slotte biedt Topdesk een makkelijke implementatie omdat dit via een cloudplatform gaat en in een betrekkelijk kort tijdsbestek.

Voorstel in relatie tot inkoopbeleid

Hoewel andere applicaties zijn betrokken in het marktonderzoek en bij de productpresentaties is er geen meervoudig onderhandse aanbesteding uitgevoerd. Gelet op de productspecificaties, presentatie en prijs is er namelijk een onbetwiste keus voor Topdesk. Het gaat bij Topdesk om een bekende leverancier met een groot marktaandeel. Het bedrijf Topdesk heeft zichzelf al bewezen in de markt en de betrokken medewerkers in de organisatie zijn ermee bekend. Dat resulteert in een korte inwerkperiode en een korte doorlooptijd tussen implementatie en operationeel gebruik. Het is gezien de huidige drukte en de groeiende organisatie in het belang van de gemeente om snel te kunnen schakelen en snel efficiënter te kunnen gaan werken.

Het is de bedoeling om een meerjarig contract af te sluiten (zie hierna onder Middelen). Daardoor wordt dan de grens van € 50.000 voor een enkelvoudige aanbesteding in ons gemeentelijke inkoopbeleid overschreden. Om de opdracht nu toch voor meerdere jaren te kunnen verstrekken wordt voorgesteld dat u gebruik maakt van de mogelijkheid in het gemeentelijk inkoopbeleid om af te wijken van de daarin gestelde kaders zodat de opdracht voor de levering en implementatie van de applicatie Topdesk enkelvoudig onderhands kan worden gegund.

Inzet van middelen

De kosten van Topdesk bedragen:

- eenmalig € 20.000 voor aanschaf en implementatie (op basis van nacalculatie);
- jaarlijks € 18.000 op basis van 30 licenties. De looptijd van het contract met Topdesk is drie jaar, met maximaal vier optiejaren voor verlenging onder dezelfde voorwaarden.

Voor de aanschaf van de software zijn geen middelen opgenomen in de begroting. De licentiekosten van de huidige applicatie BMC zijn nihil omdat deze niet meer wordt ondersteund.

De kosten zullen dus ineens ten laste van de exploitatie komen. De verwachting is dat Topdesk operationeel zal zijn per 1 juli aanstaande. Dit betekent dat de licentiekosten voor 2022 ongeveer € 9.000 bedragen. Het voorstel is om de totale kosten voor 2022 van € 29.000 op te nemen in de eerste bestuursrapportage 2022. De licentiekosten worden dan vanaf 2023 opgenomen in de meerjarenbegroting.

Risico's

De tijdige beschikbaarheid van medewerkers en consultants vormt een risicofactor. Dit kan invloed hebben op de kosten en/of op de doorlooptijd van de implementatie.

Procedure / vervolgstappen

Wanneer u het besluit neemt conform dit voorstel wordt de opdracht enkelvoudig onderhands gegund aan de firma Topdesk.

Voorgenomen besluit

Het voorstel is om bijgaand besluit vast te stellen.

Het college van Heusden heeft in de vergadering van 17 mei 2022

besloten:

- voor de aanschaf en implementatie van de applicatie 'Topdesk' gebruik te maken van de mogelijkheid in het inkoopbeleid om af te wijken van de daarin gestelde kaders zodat de opdracht enkelvoudig onderhands kan worden gegund;
- de kosten voor 2022 van € 29.000 op te nemen in de eerste bestuursrapportage 2022.

namens het college van Heusden,
de secretaris,

mr. H.J.M. Timmermans