



## **1. Inleiding**

Voor de ondersteunende afdelingen van de Gemeente Haarlem is de applicatie Topdesk één van de belangrijkste back office applicaties. Het ondersteunt bijvoorbeeld het 'in-door-en uitstroom' proces van HRM, het meldingen -en wijzigingen proces van IV en helpdeskproces en het beheer van de ICT hardware.

De huidige versie 5 is ontwikkeld en uitgebracht in 2012 is verouderd. Dit betekent dat er komend jaar geen support meer wordt geleverd, geen updates worden ontwikkeld en niet geheel onbelangrijk geen nieuwe security verbeteringen worden doorgevoerd.

Daarom is het noodzakelijk om een upgrade uit te voeren naar de nieuwe aangeboden versie. Een bijkomend voordeel is dat met deze nieuwe versie ook de huidige self service portal verbeterd zal worden, zodat het proces sneller kan verlopen.

De noodzakelijke aanschaf wordt gedaan vanuit het bestaande krediet in het investeringsplan, gemandateerd aan het college.

## **2. Besluitpunten college**

1. Vrijgeven van een krediet van € 140.000 voor de Upgrade Topdesk met de Self Service portal uit post 21.01 Vervangingsinvesteringen ICT van IP nr. 21.01 van het investeringsplan.

## **3. Beoogd resultaat**

Met dit besluit wordt het benodigde krediet verleend om de benodigde bedrijfsmiddelen aan te schaffen en te activeren.

## **4. Argumenten**

De investering past binnen beleidsveld 72 Algemene Dekkingsmiddelen. De upgrade is noodzakelijk om de continuïteit en stabiliteit van deze applicatie voor de ondersteunende afdelingen te waarborgen. Een bijkomend voordeel is dat de upgrade zorgt voor een verbetering van de dienstverlening naar de organisatie.



## Financiën

De vervangings- implementatiekosten zijn begroot op € 140.000 en is als volgt opgebouwd:

Investerings	2018	2019	Totaal
Aanschaf en inrichting Software	€ 53.000	€ 78.000	€ 131.000
Opleiding beheerders	€ 2.000	€ 5.000	€ 7.000
Onvoorzien	€ 1.000	€ 1.000	€ 2.000
Totaal	€ 56.000	€ 84.000	€ 140.000

De jaarlijkse onderhoudskosten stijgen licht van met € 104,32 naar een bedrag van € 25.704,-. De contractperiode beslaat 3 jaar en gaat in op 1 december 2018.

## 5. Risico's en kanttekeningen

Er zijn geen aanbestedingsrisico's binnen deze contractuele periode. De upgrade van deze applicatie is noodzakelijk t.b.v. de continuering en stabiliteit van de bedrijfsvoering bij de ondersteunende afdelingen.

## 6. Uitvoering

De uitvoering vindt projectmatig plaats onder regie van de afdelingsmanager Informatievoorziening in samenwerking met alle betrokken ondersteunende afdelingen en klantgroepen.

De gefaseerde aanpak van het projectteam vindt plaats op een agile manier met kleine incrementele opleveringen.

De voorbereidingen (zoals gesprekken met de leverancier en interne beheersorganisatie) van het project zijn opgestart in september. De afronding van fase 1, een technische upgrade, kunnen we begin 2019 gerealiseerd hebben. De aanpassingen voor een nieuwe self-service-portal (fase 2) zal medio mei-juni 2019 gerealiseerd zijn.

## 7. Bijlagen

N.v.t