

Inleiding

ICT Rijk van Nijmegen (iRvN) is een samenwerkingsverband van meerdere gemeenten en publieke organisaties in de regio Nijmegen. iRvN verzorgt de volledige ICT-dienstverlening voor circa 5.600 eindgebruikers. Binnen deze dienstverlening is het beheer van werkplekken, incidenten en configuraties (CMDB) een essentieel onderdeel van de dagelijkse operatie.

Sinds de oprichting van iRvN wordt hiervoor gebruikgemaakt van het service managementsysteem TOPdesk. Dit systeem vormt een integraal onderdeel van onze beheerprocessen en is technisch diep verweven met onze andere kernsystemen en datastromen.

Technische en organisatorische overwegingen

1. Integratie met bestaande kernsystemen

TOPdesk is bij iRvN niet slechts een registratietool, maar functioneert als centrale spil in de ICT-beheerketen. Het systeem is volledig geïntegreerd met:

- De **RBAC-tool** (Role-Based Access Control) voor autorisatiebeheer;
- De verschillende **personeelsinformatiesystemen** van de deelnemende gemeenten (o.a. via geautomatiseerde account- en mutatieprocessen);
- De **Power BI-rapportageomgeving** die real-time managementinformatie uit TOPdesk ontsluit;
- De **Chatbot-functionaliteit** die gebruikmaakt van TOPdesk's API's voor geautomatiseerde interactie met eindgebruikers met afwijkende afspraken voor de verschillende deelnemers.

Deze koppelingen zijn specifiek ingericht op de TOPdesk-architectuur. Vervanging van het systeem zou leiden tot een omvangrijke herbouw van de volledige integratieketen, met aanzienlijke technische en financiële risico's en een langdurige implementatieperiode.

2. Stabiliteit van beheerprocessen

iRvN is een IT-beheerorganisatie waarbij de continuïteit van werkplek- en incidentbeheer cruciaal is. TOPdesk is hiervoor de stabiele basis, met volwassen processen die aansluiten op ITIL-standaarden. Een overstap zou tijdelijke verstoringen veroorzaken in incident-, wijzigings- en configuratiebeheer, met directe impact op de dienstverlening aan de aangesloten organisaties.

3. Gebrek aan marktalternatieven binnen de huidige architectuur

In 2024 heeft iRvN een marktverkenning uitgevoerd om in gesprek te gaan met alternatieve leveranciers van servicemanagementoplossingen. Deze verkenning heeft geen serieuze of passende reacties opgeleverd die aansluiten bij de schaal,

integratiegraad en specifieke inrichting van onze omgeving. Er is daarmee geen realistisch alternatief dat zonder onevenredige inspanning of risico de huidige functionaliteit kan vervangen.

4. Vooruitblik op veranderende behoefte

De komende jaren zal iRvN zich ontwikkelen van een beheergerichte naar een meer regiegericht ICT-organisatie. Verwacht wordt dat binnen 4 à 5 jaar de afhankelijkheid van een klassiek incidentmanagementsysteem zal afnemen, doordat projectmatige samenwerking en ketenregie belangrijker worden. Vanuit deze strategische horizon is een grootschalige aanbesteding en migratie nu niet doelmatig. Continuering met TOPdesk waarborgt stabiliteit tijdens deze transitieperiode, zonder de organisatie vast te zetten in een langdurige verplichting.

Juridische onderbouwing

Op grond van artikel 2.32, lid 1, sub b van de **Aanbestedingswet 2012** kan een aanbestedende dienst afzien van een openbare aanbestedingsprocedure indien de levering om technische redenen uitsluitend door één leverancier kan worden uitgevoerd. iRvN is van oordeel dat, gelet op de huidige integratie van TOPdesk binnen de ICT-keten, de continuïteit van de dienstverlening en de disproportionele inspanning die vervanging zou vereisen, sprake is van dergelijke technische redenen.

Conclusie

Op basis van bovenstaande overwegingen is iRvN voornemens de overeenkomst voor het servicemanagementsysteem rechtstreeks te gunnen aan TOPdesk B.V.

Dit voornemen wordt openbaar gemaakt in het kader van vrijwillige transparantie.

Belanghebbenden die van mening zijn dat dit besluit in strijd is met aanbestedingsrechtelijke bepalingen, kunnen binnen een termijn van 20 kalenderdagen gemotiveerd reageren.