**Een leverancierstool voor**

**leveranciers- en contractmanagement**

Naam student : Tjitsche Tamminga-Osinga

Opleidingsinstituut : NHL Stenden

Opleiding : Module 1 ICT ontwikkeling

Naam student : Tjitsche Tamminga-Osinga

Opleidingsinstituut : NHL Stenden

Opleiding : Module 1 ICT ontwikkeling

Naam student : Tjitsche Tamminga-Osinga

Opleidingsinstituut : NHL Stenden

Opleiding : Module 1 ICT ontwikkeling

Naam student : Tjitsche Tamminga-Osinga

Opleidingsinstituut : NHL Stenden

Opleiding : Module 1 ICT ontwikkeling

Naam student : Tjitsche Tamminga-Osinga

Opleidingsinstituut : NHL Stenden

Opleiding : Module 1 ICT ontwikkeling

Naam student : Tjitsche Tamminga-Osinga

Opleidingsinstituut : NHL Stenden

Opleiding : Module 1 ICT ontwikkeling

Naam student : Tjitsche Tamminga-Osinga

Opleidingsinstituut : NHL Stenden

Opleiding : Module 1 ICT ontwikkeling

Naam student : Tjitsche Tamminga-Osinga

Opleidingsinstituut : NHL Stenden

Opleiding : Module 1 ICT ontwikkeling

Inhoud

[2. Documenteigenschappen 3](#_Toc93502121)

[3. Introductie 4](#_Toc93502122)

[4. Projectdefinitie 4](#_Toc93502123)

[4.1 Aanleiding van het project 4](#_Toc93502124)

[Missie 4](#_Toc93502125)

[Doelstellingen 4](#_Toc93502126)

[Strategie 5](#_Toc93502127)

[4.2 Hoe staat de missie, doelstelling en strategie in relatie tot het project 6](#_Toc93502128)

[Leverancier Contract Management proces 6](#_Toc93502129)

[4.3 Probleemstelling 8](#_Toc93502130)

[4.4 Projectdoelstelling 8](#_Toc93502131)

[5. User story’s 9](#_Toc93502132)

[6. Requirements 10](#_Toc93502133)

[7. MOCK-UPs 11](#_Toc93502134)

[7.1 Mock-up 1 11](#_Toc93502135)

[7.2 Mock-up 2 12](#_Toc93502136)

[7.3 Mock-up 3 13](#_Toc93502137)

[7.4 Mock-up 4 14](#_Toc93502138)

[8. Proces 15](#_Toc93502139)

[8.1 Beschrijving van het proces 16](#_Toc93502140)

[9. Businesscase 18](#_Toc93502141)

### 2. Documenteigenschappen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Versie | Datum | Veranderingen | Opdrachtgever | Auteur |
| 1. | 04-10-2021 | 1e opzet | Contractbeheerders | T. Tamminga |
| 2. | 15-11-2021 | Inhoud en betere lopende structuur toegevoegd | Contractbeheerders | T. Tamminga |
| 3. | 19-11-2021 | Use Case diagram  Toegevoegd | Contractbeheerders | T. Tamminga |
| 4. | 21-11-2021 | Requirements zijn toegevoegd |  | T. Tamminga |
| 5. | 09-01-2022 | Procesbeschrijving |  | T. Tamminga |
| 6. | 09-01-2022 | Testen |  | T. Tamminga |
| 7. | 10-01-2022 | Businesscase |  | T. Tamminga |
| . | 15-01-2022 | Financieel overzicht |  | T. Tamminga |

### 3. Introductie

De opdrachtgever, de contractbeheerders van de gemeente Leeuwarden van de ICT afdeling, hebben de wens dat er een tool komt om de gegevens van de leveranciers van de ICT contracten sneller te kunnen opzoeken. Deze gegevens staan nu op verschillende plekken opgeslagen in de organisatie in Excel formats. Dit vergt veel tijd om de gegevens op te zoeken. Tevens is dit van belang om de relatiemanagementgesprekken in goede banen te leiden.

### 4. Projectdefinitie

De projectdefinitie geeft duidelijkheid en meer inzicht in het project. Betrokkenen weten daardoor wat er van ze wordt verwacht en wat er nodig is om het project tot een succes te maken. Vooraf wordt gestart met een toelichting op de organisatie en de afdeling waar het project plaatsvindt. Zodat er een totaaloverzicht komt van de probleemstelling. Hierna wordt het projectdoelstelling beschreven. Op basis van de verwachtingen zal een duidelijk projectresultaat en de afbakening hiervan omschreven worden. Stap voor stap zullen we het project doorlopen.

## 4.1 Aanleiding van het project

### Missie

*“Het SSL ondersteunt de primaire processen van zijn afnemers optimaal, zodat deze in staat zijn goed te presteren in hun kernactiviteiten.*”

### Doelstellingen

De doelstellingen van het SSC zijn zowel bedrijfsmatig als bestuurlijk van aard. De bedrijfsmatige doelstellingen betreffen vooral de kwaliteit en doelmatigheid van de dienstverlening aan de afnemers. Bestuurlijke doelstellingen hebben betrekking op versterking van het imago en de positie van (de gemeente) Leeuwarden binnen de regio en de provincie Fryslân. Verzoek om de levering van producten en diensten – ook van andere semi overheden - worden beoordeeld op de bijdrages die daarmee worden geleverd op onderstaande 4 onderdelen:

*Kwaliteit: Betere (interne) dienstverlening*

De primaire taak van het SSL is het leveren van de afgesproken dienstverlening. Dat vergt een professionele, service- en resultaatgerichte organisatie met een hoog kwaliteitsbewustzijn. Het SSL biedt een kader voor verbetering van de kwaliteit en de transparantie van de dienstverlening. Daarnaast is nog hogere professionaliteit van dienstverlening en bedrijfsvoering nodig om meerdere externe afnemers adequaat en marktconform te kunnen bedienen. Na afloop van een contractperiode zijn externe afnemers immers weer vrij om hun diensten bij een ander te gaan halen.

*Kwetsbaarheid: Verminderen kwetsbaarheden en risico’s in de organisatie*

Risico’s en bestaande kwetsbaarheden zijn zwakke plekken in de organisatie. Door bundeling van kennis en capaciteit en het ontwikkelen van een professionele en robuuste organisatie kunnen deze bestaande kwetsbaarheden en risico’s in de organisatie worden verminderd dan wel weggenomen. Een voorbeeld daarvan is het organiseren van een achtervang of bereikbaarheidsdiensten. Ook zijn we beter in staat om voldoende ‘kritische massa’ te behouden die nodig is om bepaalde dienstverlening als gemeente Leeuwarden zelfstandig te kunnen blijven uitvoeren op het daarvoor vereiste kwaliteitsniveau.

*Kansen: Ontwikkelkansen voor de eigen medewerkers*

Door professionalisering en schaalvergroting ontstaan er voor medewerkers meer ontplooiingskansen in de vorm van nieuwe competenties, specialisaties en taken. Daarnaast wordt de afstemming en (kennis)uitwisseling tussen gemeenten vergemakkelijkt en daarmee de mogelijkheid om van elkaar te leren. Het SSL biedt de mogelijkheid om relaties aan te gaan met interne en externe afnemers met als doel om een nadrukkelijke samenwerkingspartner te zijn.

*Kosten: Kostenreductie*

Als gevolg van schaalvergroting, een sterkere inkooppositie en een professionelere en efficiëntere organisatie zijn kostenvoordelen te behalen op het gebied van ontwikkeling, beheer, inkoop, overhead, e.d. Bovendien wordt kostenbeïnvloeding mogelijk door sturing op het niveau en de omvang van de geleverde diensten. Door de betere transparantie in dienstverlening en kosten wordt ook benchmarking met andere organisaties gemakkelijker.

### Strategie

Vergelijkbaar met het dienstverleningsconcept van het Klantcontactcentrum (KCC) kent het SSL een getrapte afhandeling in twee niveaus. Snel wat snel kan door middel van selfservice, een centrale ServiceDesk (voor interne medewerkers en medewerkers van externe afnemers) en een dienstverleningspakket.

*Dienstverleningspakket*

Het dienstverleningsaanbod bestaat uit 3 delen, namelijk het basispakket, het pluspakket en maatwerk.

1. Het basispakket omvat de standaarddienstverlening die aan de gehele organisatie en externe afnemers geleverd wordt.

2. Het pluspakket bevat producten en diensten die onder bepaalde voorwaarden tegen een eenheidstarief (door interne- en externe klanten) kunnen worden afgenomen.

3. Maatwerk betreft bijzondere dienstverlening die in incidentele gevallen kan worden geleverd tegen kostprijs.

## 4.2 Hoe staat de missie, doelstelling en strategie in relatie tot het project

De afgelopen jaren is het Shared Servicecentrum Leeuwarden steeds meer gegroeid in haar rol. De leidende principes voor iedere SSL medewerker zijn:

*Servicegericht*

De servicegerichte uitvoering van de dienstverlening aan de afnemers van het SSL staat centraal. De eigen werksoort of eigen functie is daaraan ondergeschikt.

*Professioneel*

Professionaliseren gaat verder dan alleen de eigen ontwikkeling. Het gaat hier ook over de ontwikkeling van het vakgebied, het verbeteren van de werkprocessen, nieuwe samenwerkingsrelaties aangaan, je afnemers kennen en beschikken over de juiste tools.

*Effectief en efficiënt*

We voeren tegen de laagst mogelijke kosten de dienstverlening uit. Hiervoor zijn niet alleen de kernwaarden, kostenbewust en doelbewust belangrijke dragers, maar dit vraagt ook om resultaatgericht werken.

*Betrouwbaar*

De afnemer van het SSL moet onder andere kunnen rekenen op kwaliteit, tijdigheid en innovatie. Het nakomen van gemaakte afspraken is hierin belangrijk.

### Leverancier Contract Management proces

Bovenstaande principes is goed geland in de organisatie en bij de partners. We zijn intern en voor externen een betrouwbare partner met betrekking tot ICT en Informatiemanagement. Op het gebied van contract- en leveranciersmanagement valt echter nog veel winst te behalen.

Het proces leverancier contract management heeft als doelstelling het maken, bewaken en bijsturen van de afspraken met ICT-leveranciers betreffende te leveren producten en diensten.

De contracten zijn opgeslagen in de applicatie Topdesk. Vastgelegd wordt:

|  |  |
| --- | --- |
| Contractnummer | Zaaknummer in REX zaaksysteem |
| Korte omschrijving | Duidelijke en herkenbare omschrijving waar het contract betrekking op heeft. |
| Soort | Hardware:   1. Leveringscontract 2. Servicecontract   Software:   1. Gebruikersovereenkomst 2. Licentieovereenkomst 3. Softwarelicenties   SaaS dienstverlening |
| Behandelaar | Contractbeheerder |
| Contractgegevens | 1. Aanvangsdatum 2. Einddatum 3. Opzegdatum 4. Verlengingsperiode 5. Signaleringsdatum |
| Tabblad aantekeningen | Contract en afsprakenoverzicht. Uitsluitend belangrijke e-mails of andere relevante informatie die bij contractonderhandelingen en of escalaties van belang en of noodzakelijk kunnen zijn. |

*Invloed leveranciers*

Dit proces is nog onvoldoende belicht in de organisatie. De contracten zijn nu wel allemaal geborgd in een systeem echter is er nog te weinig aandacht voor de periodieke relatiemanagementgesprekken. Met enkele leveranciers worden wel periodieke overleggen gepland maar niet met alle leveranciers. Ook zit er geen structuur in en worden de meeste gesprekken nu ingepland vanaf de kant van de leverancier. De leverancier heeft echter andere belangen dan onze organisatie. Deze gesprekken worden dan veelal ingezet om nieuwe producten en /of diensten te verkopen. Dit willen wij dus anders gaan organiseren.

*Gewenste situatie/ verbeteringen*

Leveranciers moeten gemanaged worden. Het gaat hierbij om het vaststellen, structureren, inrichten, onderhouden en monitoren van de relaties met de belangrijkste leveranciers. Het structureel voeren van overleg met onze leveranciers gebeurt nu alleen met de grootste partijen. In de praktijk blijkt dat er veel voordeel uit dat overleg gehaald kan worden, niet alleen in de relatie maar ook op het gebied van prijsonderhandelingen.

*Wat heeft ICT aan contracten?*

ICT voert op dit moment rond de 40 leverancierscontracten. Enkele Brokers worden ook als leverancier behandeld, ook al is het geen fabrikant van producten.

*Overleg met de leverancier*

Het is belangrijk om structureel met de leveranciers om tafel te zitten. Met leveranciers in de top 10 wordt minimaal 2 keer per jaar overleg gevoerd en met alle andere leveranciers wordt minimaal 1 keer per jaar overlegd.

Het voeren van deze gesprekken met leveranciers heeft veel invloed om meerdere aspecten die van essentieel belang zijn voor het bedrijf. Dit project is een middel dat bijdraagt dat er minder tijd besteed wordt naar het zoeken van gegevens van leveranciers, bij storingen en bij het inplannen van de relatiemanagementgesprekken. In onze organisatie ontbreekt een goed bestand met leveranciers waarin alle benodigde en belangrijke gegevens zijn opgenomen.

## 4.3 Probleemstelling

Hoe kan het leveranciersbestand worden ingericht, zodat alle benodigde gegevens op één plek staan, gemakkelijk in gebruik is en met weinig tijd kan worden bijgehouden?

Hoe kan het leveranciersbestand worden ingericht, zodat alle benodigde gegevens op één plek staan, gemakkelijk in gebruik is en met weinig tijd kan worden bijgehouden?

De vervolgvragen die hieraan ten grondslag liggen zijn:

* Hoe kunnen we alle gegevens compleet krijgen;
* Welke velden en gegevens zijn benodigd om tot een compleet bestand te komen;
* Hoe kan dit een zorgdragen voor het verlichten van administratieve verlichting bij de contractbeheerders.

## 4.4 Projectdoelstelling

Het onderzoek naar het eenvoudig en snel inzicht te krijgen van een leveranciersbestands ontwikkelt bij de contractbeheerders de behoefte aan een nieuw systeem. Het nieuwe systeem geeft dit project als doel;

De applicatie ontwikkelt voor de contractbeheerders een overzicht van de leveranciers met de gegevens die nodig zijn bij storingen en welke gebruikt kunnen worden bij de relatiemanagementgesprekken. Tevens moeten de velden in de applicatie gemakkelijk up-to-date gehouden worden en een tijdsbesparing opleveren.

De applicatie ontwikkelt voor de contractbeheerders een overzicht van de leveranciers met de gegevens die nodig zijn bij storingen en welke gebruikt kunnen worden bij de relatiemanagementgesprekken. Tevens moeten de velden in de applicatie gemakkelijk up-to-date gehouden worden en een tijdsbesparing opleveren.

De applicatie laat zien welke leveranciers er zijn, wat er wordt afgenomen en wat de contactgegevens zijn. Dit moet bijdragen aan de administratieve last van de contractbeheerders met betrekking tot het zoeken naar gegevens van de leveranciers en tevens kan deze applicatie ondersteunen bij het leverancier contractmanagement proces.

### 5. User story’s

Hier staan de userstory’s zoals omschreven door de opdrachtgever. Ze zijn gesorteerd met behulp van de MOSCOW lijst. Deze bestaat uit de volgende onderdelen: Een must have, should have, could have en won’t have.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **User story** | **Must have** | **Should have** | **Could have** | **Won’t have** |
| 1. Als beheerder wil ik kunnen zien welke leveranciers er zijn. (productselectie) | X |  |  |  |
| 1. Als beheerder wil ik kunnen zien welke contactpersoon en telefoonnummer bij de leverancier horen en de overige informatie. | X |  |  |  |
| 1. Als beheerder wil ik gebruik maken van een gekoppelde database | X |  |  |  |
| 1. Als beheerder wil ik kunnen zien welke contracten er zijn. | X |  |  |  |
| 1. Als beheerder wil ik nieuwe leveranciers kunnen toevoegen, wijzigen of verwijderen. | X |  |  |  |
| 1. Als beheerder wil ik kunnen zien of er wel of geen contract is. |  | X |  |  |
| 1. Als beheerder wil ik een handige eenvoudig tool die overzichtelijk is | X |  |  |  |
| 1. Als beheerder wil ik door middel van een dropveld de leverancier kunnen zoeken. | X |  |  |  |
| 1. Als beheerder wil ik zijn zien wanneer een contract afloopt |  | X |  |  |
| 1. Als beheerder wil ik leveranciersnamen kunnen sorteren op alfabet |  | X |  |  |
| 1. Als beheerder wil ik weten wanneer het laatste relatiemanagement gesprek heeft plaatsgevonden |  | X |  |  |
| 1. Als beheerder wil ik een handige tool zodat het door meerdere mensen gebruikt kan worden |  | X |  |  |
| 1. Als beheerder wil ik een waarschuwing krijgen als een contract wordt verwijderd zodat dit niet per ongeluk kan gebeuren. |  |  | X |  |
| 1. Als beheerder wil ik dat het mogelijk is dat er velden leeg gehouden worden zodat het niet verplicht is om iets in te vullen |  |  | X |  |
| 1. Als beheerder wil ik dat de database waar alle gegevens in staan exporteren naar een Excel bestand zodat je altijd een back up hebt |  |  | X |  |
| 1. Als beheerder wil ik voor andere gebruikers een lezerstoegang |  |  | X |  |
| 1. Als beheerder wil ik een knop dat je weer terug kun komen bij de hoofdpagina |  | X |  |  |

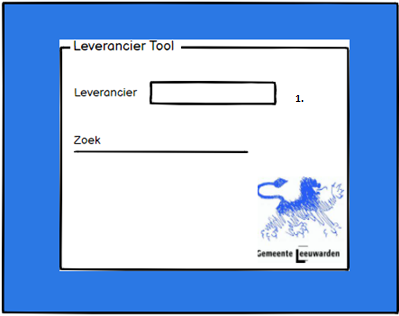
### Requirements

De volgende eisen zijn overeengekomen voor het product:

|  |  |
| --- | --- |
| **Requirement** | **Userstory nr.** |
| Er is een plek waar alle gegevens van de leveranciers zijn verzameld | 1,3 |
| Het product bevat een productselectie | 1,4 |
| De beheerder kan gegevens aanpassen, verwijderen en toevoegen | 5 |
| De invulvelden kunnen leeg gelaten worden | 14 |
| De contracten kunnen worden getoond | 2,6 |
| De gebruiker kan alle functionaliteiten alleen lezen | 1,2,4,6,8,16 |
| Er wordt gebruik gemaakt van een database | 3 |
| Er komt een melding wanneer er iets wordt verwijderd | 13 |
| Er is een mogelijkheid tot een back up | 15 |
| Het product bevat is eenvoudig en overzichtelijk | 7,12 |
| Het product kan in de toekomst laten zien wanneer een contract afloopt | 9 |
| De leveranciers kunnen alfabetisch worden gesorteerd | 10 |
| Er komt een plek waar de datum van het laatste relatiemanagementgesprek wordt getoond | 11 |
| Er is de mogelijkheid om terug te gaan naar het hoofdscherm | 17 |

### MOCK-UPs

## 7.1 Mock-up 1



*Schermafbeelding 1*

*Schermafbeelding 1* is het startscherm en het ontwerp van de applicatie. In dit scherm worden de userstories 1,3,7,8,10 getoond. Dit wordt gedaan bij punt 1.

Bij punt 1 kan de contractbeheerder:

- De lijst inzien met alle leveranciers door middel van een combo box (*userstory 1,3*) ;

- De lijst wordt getoond, door de gekoppelde database, op alfabet en een dropdownmenu

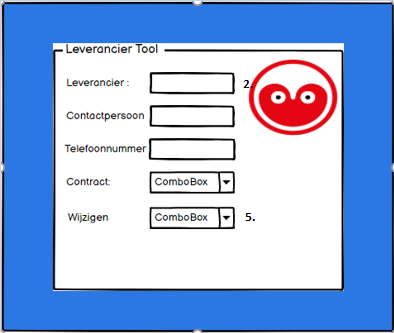
(*userstory 7,8,10*);

- Deze tool is een overzichtelijke en gemakkelijke tool voor de contactbeheerder. Deze

zou op den duur uitgebreid kunnen worden voor alle contractbeheerders. Wel zal dan

voor de gebruikers een lezerstoegang worde aangemaakt (*userstory 16*).

## 7.2 Mock-up 2



*Schermafbeelding 2*

*Schermafbeelding 2* komen de gegevens van de opgevraagde leverancier naar voren.

In dit scherm kan de contractbeheerder:

- Hier wordt uitgebreid weergegeven welke contactpersoon en telefoonnummer hoort bij

de leverancier die in scherm 1 is opgezocht (*userstory 2*);

- Tevens kunnen in dit scherm wijzigingen worden verwerkt. Een contactpersoon,

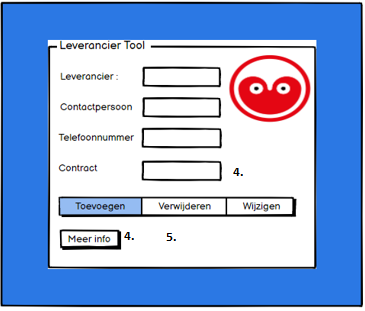
leverancier en/of telefoonnummer kan in dit scherm worden gewijzigd (*userstory 5*);

De insteek van deze tool en opdracht is dat het eenvoudig is. Wel leent dit scherm zich

voor userstory 17. Voor de toekomst is het wellicht een optie om een knop toe te voegen

zodat de contractbeheerder met één handeling weer terug komt in het hoofdscherm.

## 7.3 Mock-up 3



*Schermafbeelding 3*

*Schermafbeelding 3* kunnen er gegevens toegevoegd, verwijderd of gewijzigd worden. Door de klikken op de knop meer info volgt schermafbeelding 4.

In dit scherm kan de contractbeheerder:

- een nieuwe leverancier toevoegen, wijzigen of verwijderen. (*userstory 5*)

- hier kan de gebruiker ook bij 4 zien over welk contract het gaat. Door middel van de

knop meer info kan de contractbeheerder meer informatie zien over de leverancier

(*userstory 4*)

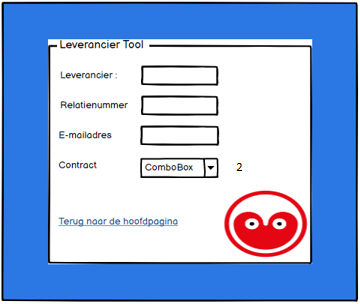
- in dit scherm is een uitbreiding mogelijk dat er een waarschuwing komt wanneer er iets

verwijderd wordt zodat dit niet per ongeluk kan gebeuren. (*userstory 13*)

- ook is userstory 14 hier van toepassing bij een uitbreiding. Dan is het voor de gebruiker

mogelijk om een veld leeg te kunnen houden.

## 7.4 Mock-up 4



*Schermafbeelding 4*

*Schermafbeelding 4* is de overige (extra) informatie te zien over de leverancier.

In dit scherm kan de contractbeheerder:

- Meer informatie zien over de leverancier, waaronder het relatienummer en het

e-mailadres (*userstory 20*).

- De informatie wordt opgehaald door middel van een database (*userstory 3*)

- Door middel van een combo box kan eventueel geselecteerd worden op de contractsoort

van één leverancier. (*userstory 4*)

- Scherm 4 leent zich goed voor om userstory 9 en 11 op den duur in op te nemen.

Dan heeft de gebruiker een goed zich op de einddatum van het contract en wanneer het

laatste relatiemanagementgesprek heeft plaatsgevonden.

Tevens zit hier de button om terug te gaan naar de hoofdpagina.

### Proces

Leverancier verwijderen (2.3)

(2.3)

Overzicht leveranciers-gegevens (2)

Window 6

Window 3

Gegevens wijzigen (2.1)

Window 5

Extra info leverancier (2.2)

Window 2

Combo box : een leverancier selecteren en zoeken (1.2)

Window 4

Leverancier toevoegen (1.1)

Window 1

## Beschrijving van het proces

*1. Window 1*

De applicatie start op met Window 1. In de werkomgeving wordt opgestart in een Citrix omgeving, welke een veilige omgeving is. Ook worden er geen vertrouwelijke gegevens in de applicatie opgenomen. Daarom is ervoor gekozen om geen gebruik te maken van een inlogscherm. Wanneer er in de toekomst wel vertrouwelijke gegevens opgenomen worden in de applicatie zal dit aangepast moeten worden.

1.1 *(van window 1 naar window 4)*

In window 1 is een combo box te zien met een zoek button. Ook is in dit window de button geplaatst om een leverancier te kunnen toevoegen. In de Mock ups was deze button nog op een andere plek geplaatst. Echter is gebleken bij het maken van de applicatie dat dit niet handig was omdat je dan al in een volgend scherm zit te werken. Logischer is om deze stap in scherm 1 toe te voegen. Wanneer er een leverancier wordt toegevoegd volgt window 4.

1.2 *(van window 1 naar window 2)*

Er is een combo box gemaakt in window 1. Hier is te zien welke leveranciers er in de database staan. Wanneer er informatie opgevraagd moet worden over een leverancier kan één geselecteerd worden. Hierna klik je op zoek. Window 2 volgt.

*2. Window 2*

In window 2 zijn de volgende gegevens te zien over de leverancier:

* Leveranciersnaam;
* Contactpersoon;’
* Telefoonnummer;
* Contract.

Indien dit de informatie is die nodig is, kan het scherm afgesloten worden met het X symbool. Tevens biedt dit veld de mogelijkheid om gegevens te wijzigen (2.1), extra informatie te verkrijgen over deze leverancier (2.2) of een leverancier te verwijderen (2.3).

2.1 *(van window 2 naar window 5)*

In window 2 is de button wijzigen, door hierop te klikken komt window 5 naar voren. In dit veld kunnen onderstaande gegevens aangepast worden:

* Contactpersoon;
* Telefoonnummer;
* Contractomschrijving

De leveranciersnaam kan niet worden gewijzigd, omdat dit de primary key is in de database. Wanneer deze moet worden gewijzigd, kan dit alleen door de leverancier te verwijderen en opnieuw aan te maken. Het ID nummer kan ook niet gewijzigd worden omdat dit een primary key is. Deze is uniek binnen de organisatie. Het relatienummer is ook een vast gegeven echter geen primary key omdat voor meerdere contracten hetzelfde relatienummer wordt gebruikt omdat dit middels een broker wordt ingekocht.

2.2 *(van window 2 naar window 3)*

In window 2 is de button extra info. Door hierop de klikken komt er de volgende informatie tevoorschijn in window 3:

* Leveranciersnaam;
* ID nummer;
* Contractomschrijving;
* Relatienummer.

In deze velden kan niets worden gewijzigd. Door op X te klikken ga je weer terug naar window 2.

2.3 *(van window 2 naar window 6)*

In window 2 is ook de button verwijderen. Door op de button te klikken komt window 6 tevoorschijn. De leveranciersnaam wordt vanuit window 2 automatisch meegenomen. Door de gegevens in te vullen en te klikken op verwijderen wordt de leverancier verwijderd.

### Businesscase

*Aanleiding*

De contractbeheerders van de gemeente Leeuwarden van de ICT afdeling, hebben de wens dat er een tool komt om de gegevens van de leveranciers van de ICT contracten sneller te kunnen opzoeken. Deze gegevens staan nu op verschillende plekken opgeslagen in de organisatie in Excel formats. Dit vergt nu veel tijd.

*Nut*

Functioneel gezien is er de volgende, gezamenlijke geformuleerde behoefte voor de nieuwe applicatie:

* Eenvoudig bij te houden applicatie/tool;
* Een actuele contractadministratie;
* Werkende functionaliteit voor de contractbeheerders;
* Aanvulling voor het huidige Topdesk systeem;

*Noodzaak*

De contractbeheerders zijn gebaat bij een ondersteunende applicatie welke de basis is van een goed lopend contractmanagementproces. De bedrijfsvoering afdeling wil uitzoeken wat de meerwaarde is van een leverancierstool naast de bestaande applicatie Topdesk. Topdesk is een goedwerkend programma waarin alle contracten worden opgenomen met einddatum en signaaldatum. Wel is gebleken dat Topdesk niet het volledige eisenpakket ondersteunt voor een goed werkend leveranciers- contractenproces. Deze uitbreiding is ook niet mogelijk. Daarom is er de noodzaak ontstaan om naast Topdesk een leverancierstool aan te schaffen, die aan de eisen voldoet die nu ontbreken aan het huidige systeem.

*Impact en risico*

De impact aan de gebruikerskant is laag aangezien men getraind moet worden in het gebruikt van het nieuwe software systeem. Hiernaast zijn er geen noemenswaardige risico’s.

*Baten*

Er is in deze situatie alleen gekeken naar de werkprocessen die actueel zijn. Deze applicatie sluit zonder risico’s aan op de huidige applicatie Topdesk. Tevens is er een kostenreductie. Wanneer het huidige programma aangepast zou moeten worden met de functies van de leverancierstool zouden deze kosten veel hoger uitvallen. Tevens zijn dan de trainings- en testkosten veel hoger omdat er veel meer gebruikers zijn. De leverancierstool zal hooguit gebruikt worden door 5 personen en zal veel tijdwinst besparen ten opzicht van de huidige werkwijze.

*Kosten*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Financieel overzicht** | | | |
| Projectkosten (eenmalig) |  | | |
|  | 2022 | Totaal | Toelichting |
| Software | € 9.750 | € 9.750 | Licentiekosten/ onderhoud |
| Ontwerp | € 5.000 | € 5.000 | Huisstijl |
| Testen | € 5.000 | € 5.000 | Testen |
| Training | € 2.750 | € 2.750 | Mobiel werken |
| Onvoorziene kosten per dagdeel  € 275,- excl. btw | € 2.750 | €2.750 |  |
| Optioneel per uitbreiding | € 4.800 |  | Uurtarief € 60,- |
| **Totale projectkosten** |  | **€ 25.250** |  |
|  | | | |
| **Exploitatiekosten (structureel)** | | | |
|  | 2022 | 2023 | 2024 |
| Onderhoudslasten, inclusief beheerskosten | € 9.750 | € 9.750 | € 9.750 |
| **Totaal** | **€25.250** | **€ 9.750** | **€ 9.750** |

*Bijhouden applicatie*

De investering voor de implementatie, installatie, training en het testen bedraagt € 25.250. Hierna zullen de onderhoudskosten € 9.750 per jaar bedragen. Dit bedrag is gebaseerd op een uurtarief van € 60,00 voor een junior software developer. Voor dit bedrag is het mogelijk om de versies van de applicatie bij te houden en eventuele storingen te kunnen oplossen. Er zal met betrekking tot het onderhoud afspraken gemaakt moeten worden. Met het starten van de applicatie is het nodig om het eerste weken vaak contact te hebben met de gebruikers of alles goed loopt. Zodra er weinig tot geen problemen zijn is het handig om eens per kwartaal overleg te hebben. Bij een storing kan bijvoorbeeld de afspraak gemaakt worden dat deze binnen 48 uur wordt afgehandeld.

*Aanbeveling*

Voor een uitbreiding wordt een prijs van € 4.800 gehanteerd, zodat er functies toegevoegd kunnen worden en meer informatie kan worden opgevraagd. De applicatie zou nog uitgebreid kunnen worden met de functies:

* Welk soort contract het is hardware of software;
* Bij hardware de keuze levering- of servicecontract;
* Bij software de keuze gebruikers- of licentieovereenkomst;

Het gevaar is wel dat wanneer er meer functies (of teveel) worden toegevoegd dat er teveel overlap ontstaat met Topdesk en andere programma’s. Het moet een toevoeging zijn omdat het niet mogelijk is dit te ontwikkelen binnen het bestaande programma.

*Testen*

De applicatie is uitvoering getest door een medestudent en een collega. Naar aanleiding van deze testen zijn nog een aantal wijzigingen doorgevoerd in de applicatie:

* Een textbox is gewijzigd naar een label omdat dit veld niet gewijzigd kan worden in verband met een unieke naam;
* Een paar invoer velden zijn aangepast met een maximale lengte, zodat de applicatie niet vastloopt bij oneindige invoer van tekst en getallen;
* Bij het aanmaken van een nieuwe leverancier geeft de applicatie aan wanneer een leverancier reeds bestaat in de database;
* De database is hierna ook nog aangepast met de invoer tekst qua lengte.
* In de werkomgeving wordt opgestart in een Citrix omgeving, welke een veilige omgeving is. Ook worden er geen vertrouwelijke gegevens in de applicatie opgenomen. Daarom is ervoor gekozen om geen gebruik te maken van een inlogscherm. Wanneer er in de toekomst wel vertrouwelijke gegevens opgenomen worden in de applicatie zal dit aangepast moeten worden.

*Beveiliging*

De werkomgeving wordt opgestart in een Citrix omgeving, welke een veilige omgeving is. Ook worden er geen vertrouwelijke gegevens in de applicatie opgenomen. Daarom is ervoor gekozen om geen gebruik te maken van een inlogscherm. Wanneer er in de toekomst wel vertrouwelijke gegevens opgenomen worden in de applicatie zal dit aangepast moeten worden.

*Database model*

Hieronder is een schematische weergave van het database model te zien. De tabellen zijn gekoppeld door de primairy key leveranciersnaam en het IDnummer. De Foreign key van de contractentabel is hiermee de leveranciersnaam. De leveranciersnaam en het IDnummer zijn uniek.

