

Gespreksverslag

ICIT

Onderzoek bestemming en invulling
7 digitale informatiezuilen gemeente Waadhoeke

18 maart 2021

Aanwezig

- Tjerk Jongsma (TJ): ICIT
- Marco Vrouwenvelder (MV): ICIT
- Jan Hoogland (JH): Marketing Crew
- Dina Fleur (DF): Marketing Crew

Introductie en aanleiding

“Gemeente Waadhoeke heeft Marketing Crew gevraagd advies uit te brengen omtrent de toekomstige bestemming en invulling van de zeven digitale informatiezuilen die gemeente Waadhoeke in eigendom heeft”

Als onderdeel van dit advies heeft gemeente Waadhoeke aan Marketing Crew gevraagd verkennende gesprekken te voeren met de betrokken partijen. Namens en in samenwerking met de toenmalige gemeente Franekeradeel heeft ICIT in 2017 gezorgd voor de plaatsing van de digitale informatiezuilen (hierna: zuilen). ICIT heeft hierbij advies uitgebracht voor het type zuilen en de hardware (aankoop zuilen bij Prestop, computer voor in de zuilen) en software verzorgd.

Doel gesprek

Gemeente Waadhoeke heeft Marketing Crew gevraagd de offerte te bespreken die ICIT heeft uitgebracht aan de gemeente. Deze offerte is uitbracht naar aanleiding van het gesprek tussen ICIT en gemeente Waadhoeke over het loskoppelen van de zuilen. Ook heeft Marketing Crew een aantal vragen opgesteld; we willen er graag achter komen wat de argumenten zijn voor keuzes die in 2017 zijn gemaakt, wat de mogelijkheden van de zuilen zijn en welk toekomstperspectief de zuilen bieden in de ogen van ICIT.



Gespreksverslag

Achtergrond

ICIT vertelt dat de zuilen destijds bedoeld zijn om de bewoners van de gemeente te informeren over activiteiten, evenementen en nieuws in en uit de omgeving. De zuil biedt de volgende informatie:

- Nieuws (zelf te beheren via portaal)
- Agenda (zelf te beheren via portaal)
- Geschiedenis Franekeradeel – Waadhoeke
- Fietsroutes
- Wandelroutes
- Kaart met bezienswaardigheden¹

Ervaring over gebruik van de zuilen

Er is geen algemene data beschikbaar over het gebruik van de zuilen. Wel is bekend dat er 278 keer een route is gedownload met behulp van de zuilen.

Toegevoegde waarde voor bezoekers met huidige invulling zuilen

ICIT noemt het kunnen delen van informatie als toegevoegde waarde voor bezoekers. Zo kunnen fiets- en wandelroutes downloaden vanaf de zuil naar hun smartphone. In de aanloop van het project heeft ICIT de gemeente Franekeradeel geadviseerd om lokale ondernemers te laten adverteren op de zuilen. Hier heeft de gemeente niet voor gekozen.

Succes zuilenproject

Volgens ICIT is het zuilenproject op dit moment niet succesvol omdat er geen afspraken zijn gemaakt over het beheer. Om de informatie up-to-date te houden is er een portaal waarmee nieuwsberichten en evenementen geplaatst kunnen worden. Bij de lancering van het zuilenproject is eenmalig content geplaatst. Hierna is dit niet meer vernieuwd. Ook was er geen partij verantwoordelijk voor het bijhouden van deze content.

Voor het toekomstplan adviseert ICIT om het beheer van de zuilen laagdrempelig te houden. Hiermee bedoelen ze dat de content niet te nadrukkelijk afhankelijk moet zijn van actualiteiten. Stel, men wil informatie overbrengen met behulp van een video, dan hoeft deze er maar een keer worden opgezet en niet maandelijks te worden geüpdatet.

ICIT is van mening dat de zuilen goede middelen zijn om te gebruiken in de gemeente, mits de content up-to-date is en goed aansluit op de lokale informatiebehoefte.

Onderhoud en support

Er zijn geen afspraken gemaakt omtrent onderhoud en reparatie. Het ontbreken van deze afspraken heeft in het verleden niet voor problemen gezorgd en is volgens ICIT in de huidige opzet ook niet nodig. De gemeente zou het beheer ook in eigen hand kunnen houden. Mogelijk kan de gemeente zelf zorgen voor het vervangen van kapot glas. Dit is wel afhankelijk van het type glasplaat. Dit zal uitgezocht moeten worden.

¹ Uit offerte ICIT (d.d. 7-8-2020)

Toekomstige mogelijkheden zuil

De zuil is volgens ICIT ook geschikt om een camera en speakers (voor geluid) in te plaatsen. Zo kunnen er video's met geluid (en eventueel ondertiteling) afgespeeld worden en met behulp van de camera zouden er door bezoekers selfies gemaakt kunnen worden via de zuil met bijvoorbeeld de tekst 'groeten uit #franeker'. Maar de zuil kan ook interactief ingezet worden, bijvoorbeeld door games voor kinderen te plaatsen. ICIT geeft verder aan dat de zuil in principe dezelfde mogelijkheden biedt als een gewone desktop computer.

Verplaatsen

ICIT heeft in de offerte een bedrag genoemd van het verplaatsen van de zuilen. Echter adviseert ICIT gemeente Waadhoeke om zelf de plaatsing van de zuilen te verzorgen. Dit kan aanzienlijk schelen in de kosten.

Updates

Na het gesprek hebben we nog twee keer contact gehad met ICIT over de kosten en over de mogelijkheden op het gebied van software van Prestop.

Kosten (23 maart 2021)

We hebben een aantal vragen gesteld over kosten die horen bij verschillende scenario's. Dit verslag is op de volgende pagina te lezen. Let op: het gaat hier om schattingen. Voor daadwerkelijke kosten zal er een gespecificeerde offerte moeten worden aangevraagd. De schattingen helpen wel om een richting aan te geven van de kosten bij de verschillende scenario's.

Software Prestop (25 maart 2021)

We hebben ICIT gevraagd of in de aanloop van de totstandkoming van de zuilen ook overwogen is om gebruik te maken van de software van Prestop. ICIT gaf aan dat ze dit hebben onderzocht. Conclusie destijds was dat de software van Prestop niet geschikt was voor de invulling die de gemeente Franekeradeel voor ogen had. Vooral vanwege de nieuwsberichten, evenementen, de koppeling met de kaart en de koppeling tussen de zuilen onderling waren er twijfels bij ICIT over de software van Prestop.



Aanvullende vragen ICIT

Datum: 22 maart 2021

Om een goed overzicht te krijgen van de voor- en nadelen van de scenario's die we onderzoeken zouden we graag antwoord krijgen op onderstaande vragen.

Vraag 1: Wat zouden de informatiezuilen qua verkoopprijs kunnen opleveren wanneer ze zouden worden verkocht? En met welke kosten zou men rekening moeten houden qua het herstellen van de locaties waar de zuilen nu zijn geplaatst?

Antwoord: *Mijn gevoel zegt dat de zuilen tussen de € 1.500,- en € 2,500,- opleveren. (exclusief afkoppelen).*

Op dit moment is er bij mij bekend 1 glasplaat stuk (zuil in Herbaijum). Exacte kosten voor reparatie glasplaat heb ik zo niet paraat. Dit is destijds direct met Prestop en de gemeente geregeld. Ik geloof dat de kosten rond de € 3.000,- zat.

Daarnaast moet er een slag om de arm gehouden voor de rest van de zuilen. Deze zijn uitgezet. Naar verwachting werken deze allemaal nog perfect wanneer ze aan gezet worden. Enige twijfel zou de zuil in Herbaijum zijn omdat deze al bijna een jaar in plastic gewikkeld staat. Moeilijk in te schatten hoe dit zich met vocht verhoudt.

Wanneer de huidige zuilen weer up and running gemaakt moeten worden dan zullen wij (ICIT) hier even bij langs moeten om de PC's aan te sluiten en de schermen te kalibreren. Daarnaast dienen de timers opnieuw ingesteld te worden. Inschatting +/- 16-24 uur werk (uurtarief bedraagt € 110,-)

Vraag 2: Wat is het type (touch)glasplaten die op de zuil zijn bevestigd en wat kosten deze in aanschaf wanneer ze zouden moeten worden vervangen?

Antwoord: *Durf ik niet te zeggen. Wellicht dat de gemeente deze nog op de de factuur heeft staan. Heb wel wat kunnen vinden m.b.t. de kosten voor het repareren van het scherm:*

"Kosten voor ophalen en reparatie van de zuil zit op:

Reiskosten ophalen zuil:

Kilometers: 2x 239km x €0,55 p/km: €262,90

Reisuren: 2x 2,5 uur x €50,- p/uur: €250,-

Reiskosten terugbrengen zuil:

Kilometers: 2x 239km x €0,55 p/km: €262,90

Reisuren: 2x 2,5 uur x €50,- p/uur: €250,-

Installatiekosten op basis van nacalculatie:

Uurtarief van €55,- per uur

Nieuwe glasplaat + touchfolie: €950,-"

Vraag 3: Wat kost het om een mogelijkheid tot het afspelen van geluid toe te voegen aan de 7 zuilen?

Antwoord: indicatie € 500 per zuil

De volgende vragen zijn van toepassing op het scenario: de 7 zuilen worden verplaatst, elke zuil/beheerder krijgt een eigen inlog (7 inlogs dus), er komt een koppeling met de Merk Fryslân voor het locatie-gebonden tonen van evenementen, arrangementen, bezienswaardigheden, etc, een koppeling met het downloaden van fietsroutes (reeds aanwezig), koppeling Ster van de 11 steden (reeds aanwezig) en beheerders kunnen zelf video's, foto en tekst content toevoegen in een vooraf ontwikkeld sjabloon.

Vraag 4: Wat zijn hierbij de jaarlijkse hostingkosten?

Antwoord: *Op dit moment bedragen de kosten € 237 per kwartaal ex BTW. Dit geldt voor 1 omgeving voor alle 7 zuilen. Wanneer ze losgetrokken worden kan hier een verandering in komen en daardoor de kosten wat stijgen. Echter zal dit meevallen denk ik als we hier even slimme keuzes in maken.*

Vraag 5: Wat zijn de kosten voor het ontwikkelen van een dergelijk eenvoudig cms? Of zijn dit de kosten die ICIT reeds heeft geoffreerd aan de gemeente (bedrag van 8.800 euro)?

Antwoord: *De 8800 euro die genoemd is gaat uit van het loskoppelen van de zuilen met behoud van de huidige software.*

Wanneer bovenstaande ontwikkeld moet worden verwacht ik dat we een basis CMS hiervoor kunnen gebruiken en daar deze functionaliteiten in ontwikkelen. De complexiteit zit 'm in het comprimeren van de data en het periodiek op afstand updaten.

Indicatie € 15.000 - € 30.000. Afhankelijk van de wensen en of de elementen die beheerd moeten kunnen worden

Vraag 6: Welk abonnement op het gebied van support adviseren jullie hierbij?

Antwoord: *Zie bijlage van een format van een intentie overeenkomst die wij bij andere klanten hanteren (pagina 7 tarieven). Hierin staat ook de responstijd vermeld. Afhankelijk van de snelheid waarbij issues opgepakt moeten worden komt hier een Support contract uit. Kanttekening hierbij is wel dat dit issues betreffen die wij vanuit het kantoor van ICIT op kunnen lossen. Wanneer het nodig is dat een medewerker van ICIT naar de zuil op locatie moet dan moeten we daar even een format in vinden.*

Vraag 7: Wat kost een koppeling met Merk Fryslân (evenementen tonen, bezienswaardigheden tonen, kaart tonen; op basis van de regio waar de bezoeker zich in bevindt, dus ingezoomd op de specifieke locatie)?

Antwoord: *Dit zouden we even moeten bekijken welke mogelijkheden Merk Fryslân hierin aanbiedt. Welke data kan Merk Fryslân faciliteren via de API en hoe is de API*

documentatie. Ervaring leert dat er veelal binnen 1 a 2 weken dergelijke koppelingen gerealiseerd kunnen worden (inclusief grafisch werk frontend)

Vraag 8: Prestop heeft de plaatsing van de zuilen georganiseerd, zouden jullie hen willen vragen een prijsopgave te maken per zuil wanneer zij de zuilen zouden verplaatsen? Inclusief het herstellen van de bestaande locaties? In jullie offerte staat een bedrag van 3.000 tot 8.000 euro. Maar is dit inclusief het herstellen van de bestaande locaties? En dit geldt voor alle zuilen?

Antwoord: *deze zou je even bij Prestop neer moeten leggen.*

Vraag 9: Stel er wordt gekozen voor software van Prestop, gelden dan nog steeds de hostingskosten van zo'n 1.000 euro per jaar?

Antwoord: *Naar verwachting wel. Wanneer het software betreft die van afstand benaderbaar moet zijn (voor het updaten van content) dan dient deze gehost te worden.*

Vraag 10: Stel er wordt gekozen van de ontwikkeling van een eigen CMS door ICIT. Is er dan ook een training nodig voor de gebruikers of verwachten jullie hierbij nog andere aanvullende werkzaamheden? Zo ja, kun je hier een inschatting van maken qua kosten?

Antwoord: *Dit zal reuze meevallen. Dit kan zo ontwikkeld worden dat dit binnen een half uurtje uitgelegd kan worden.*

Vraag 11: Weet je ook wat de kosten zijn voor het afkoppelen van de zuilen door ICIT wanneer de gemeente besluit de zuilen te verkopen? En zijn deze kosten ook van toepassing wanneer ze verplaatst worden?

Antwoord: *Dat vind ik wat lastig in te schatten. Afhankelijk van de werkzaamheden die gedaan moeten worden verwacht ik dat je hier € 300- € 1000 per zuil rekening moet houden. Dit hangt ook van de afwerking van de stroompunten af.*

Vraag 12: Voor onderhoud en support, ik heb jullie tarievenkaart bekeken, maar ik vind het lastig in te schatten welk tarief van toepassing is. Is het raadzaam om eerst een bedrag van zo'n 2.500 euro te gebruiken in het kostenoverzicht voor onderhoud en support?

Antwoord: *Ik heb de support mogelijkheden onderstaand even meegenomen.*

Je zou ervoor kunnen kiezen om de basic variant te doen. Wanneer we de oplossing op Wordpress baseren komt er € 450,- per jaar bij.

Naast de Support en Beheer is het mogelijk dat wij de actieve monitoring verzorgen op de zuilen. We kunnen dan op afstand in de gaten houden of de zuilen bereikbaar zijn, internet hebben etc. Kosten hiervoor bedragen tussen de € 1000,- en € 1800,-. Dit is een beetje afhankelijk hoe ver we hierin gaan.

Support en beheer 2021-01

ICIT zal zich inspannen om afhankelijk van de aan het Incident toegekende Prioriteit de onderstaande reactie- en oplostijd te realiseren. Als in het overzicht over dagen wordt gesproken, dan zijn dit werkdagen. Het uurtarief voor support is 110 euro tenzij ICIT expliciet als veroorzaker van de fout kan worden aangemerkt.

Reactie- en oplostijd (in uren) van incidenten o.b.v. prioriteit **tijdens** ICIT openingstijden:

Betreft	XS-Basic	Basic	Business	Enterprise	SLA maatwerk
1 - Kritiek	12 - 24	8 - 16	4 - 8	2 - 4	2 - 4
2 - Hoog	16 - 32	16 - 24	8 - 16	4 - 8	4 - 8
3 - Midden	24 - 40	24 - 40	16 - 32	16 - 32	16 - 32
Buiten ICIT openingstijden	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	5 - 8
Per jaar €	499	889	3699	9899	19.850

Per (maatwerk)pakket worden de volgende kosten in rekening gebracht:

Maatwerk per pakket p/j €	1.500
KMS p/j €	1.500
Wordpress p/j €	450
Drupal p/j €	750
Shopify p/j €	1.000
Magento p/j €	1.500

Monitoring

Voor het monitoren van de beschikbaarheid van een dienst en het proactief in actie komen, is een monitoring op de dienst mogelijk. Hiervoor zijn de kosten afhankelijk van het type dienst en de wensen van de gebruiker.

1 tot 5 diensten v.a. p/j €	1.000
5 tot 15 diensten v.a. p/j €	1.800
15 tot 30 diensten v.a. p/j €	2.500

Aanvullende vragen ICIT

Datum: 7 april 2021

Om een aantal antwoorden nog meer te verduidelijken hebben we nog een aantal vragen gesteld.

Vraag 1. Qua cms training neem ik dan een bedrag op 110 euro voor de kosten vanuit ICT. Of hebben jullie ook voorbereidingstijd/kosten nodig?

Antwoord: *Klopt dit is tegen € 110,-. Voorbereidingskosten zijn niet nodig.*

Vraag 2. Zou je ook nog antwoord willen geven op de vraag 'of de afkoppelkosten ook van toepassing zijn wanneer ze verplaatst worden?'

Antwoord: *Ja die zijn dan ook van toepassing. Ze zullen dan ook opnieuw geïnstalleerd moeten worden. Ik verwacht dat je daar dezelfde kosten voor moet reserveren.*

Vraag 3. Qua onderhoud en support: $889 + 450 = 1.339$ euro per jaar (voor alle 7 zuilen), klopt dit?

Antwoord: *Klopt! Let er wel op dat dit dus exclusief werkuren is die voortvloeien uit het onderhoud.*

