**Programma van Eisen**

**Vastgoedmanagementsysteem**

Werkdocument

De inhoud van dit document is naar eigen inzicht door iedereen te gebruiken.

**Inhoudsopgave**

# 

[**(De inhoudsopgave is eenvoudig bij te werken nadat u uw wijzigen heeft aangebracht)**](#_heading=h.gjdgxs)

[**Inleiding 3**](#_heading=h.1fob9te)

[**1 Beschikbare gegevens 4**](#_heading=h.3znysh7)

[**2 Specificaties t.a.v. beheer en gebruik 6**](#_heading=h.2et92p0)

[**3 Gebruiksvriendelijkheid 8**](#_heading=h.1t3h5sf)

[**4 Koppeling met andere systemen 9**](#_heading=h.17dp8vu)

[**5 Overeenkomsten 10**](#_heading=h.26in1rg)

[**6 Opslag van Documenten 10**](#_heading=h.1ksv4uv)

[**7 (Financiële) Rapportages 11**](#_heading=h.z337ya)

[**8 Duurzaamheidsrapportages 11**](#_heading=h.4i7ojhp)

[**9 Dashboards 12**](#_heading=h.2xcytpi)

[**10 Training en ondersteuning 13**](#_heading=h.3whwml4)

[**11 Informatieveiligheid en gegevensbescherming 13**](#_heading=h.3as4poj)

[**Aanvullend: Licht toe op welke manier de toegangsbeveiliging geregeld is. 13**](#_heading=h.1pxezwc)

[**11. Klantportaal 14**](#_heading=h.49x2ik5)

[**12. Aanvullende eisen/vragen aan leverancier en systeem 15**](#_heading=h.147n2zr)

# 

# Inleiding

Voorbeeldtekst:

Gemeente *<naam invullen>* wil het Vastgoed in de portefeuille op een goede manier beheren. Met Vastgoed wordt bedoeld al de gebouwen in eigendom en huur en alle grond waar verplichtingen op zitten, zoals pacht, erfpacht, recht van opstal, huur, e.d.. In dit programma van eisen moet Vastgoed gelezen worden als gebouwen en gronden. Er wordt vanuit verschillende afdelingen en teams met het Vastgoed gewerkt, en het is van belang dat iedereen met dezelfde informatie werkt. Het vastgoedmanagementsysteem (hierna: systeem) moet dit mogelijk maken.

Gemeente *<naam invullen>* is op dit moment in bezit van circa … panden en circa … grondposities. De diversiteit in panden is groot. Denk aan panden voor de eigen gemeentelijke organisatie met een kantoorfunctie en werven, voor primair en voortgezet onderwijs, bewegingsonderwijs, sportaccommodaties en brandweerkazernes. Ook bezit de gemeente een aantal woningen. Het grondbezit bestaat uit bebouwde en onbebouwde gronden zoals bijvoorbeeld in erfpacht uitgegeven gronden, snippergroen, ligplaatsen en andere gronden.

# Beschikbare gegevens

| Eisnr | Eistekst |
| --- | --- |
|  | Het systeem moet geschikt zijn voor het beheer van al het onroerend goed van de gemeente, dus gebouwen en gronden.  *Optioneel:* Vooralsnog zijn <invullen: infrastructuur, civiele kunstwerken, begraafplaatsen en openbaar groen> uitgesloten van het systeem. |
|  | Het systeem moet een centrale database hebben, waarin alle informatie over het vastgoed wordt opgeslagen. |
|  | Per vastgoedobject moeten de volgende gegevens in het systeem weergegeven worden:  ALGEMEEN   1. Eigenaar (incl. contactgegevens en -persoon) 2. Deelportefeuille/subportefeuille waar het object onder valt 3. Categorieën (kernportefeuille, strategisch, af te stoten of niet-strategisch vastgoed met een maatschappelijk nut) 4. Vastgoedmanager die het object beheert 5. Objecttype (adres / complex / terrein / gebouw) 6. Objectnummer (uniek nummer) 7. Alternatieve naam waar het object onder bekend staat (bijv. naam school) 8. Adres en/ of locatie, wijknaam 9. Functie en/of beleidsterrein (zoals kinderdagverblijf, ligplaats, , leegstand, snippergroen, parkeergarage, brandweer, woning, kleedkamer, sportveld, bewegingsonderwijs, primair onderwijs, voortgezet onderwijs) 10. Kadastrale gegevens (BAG) 11. Monumentale status (vanuit..*<naam invoegen>*) 12. Bouwjaar, datum oplevering 13. Beschrijving omgeving object     1. locatie     2. omgeving     3. parkeergelegenheid     4. bereikbaarheid 14. Oppervlaktes/Inhoud in m2/m3     1. kadastraal oppervlak     2. bebouwd oppervlak     3. onbebouwd oppervlak     4. bruto oppervlak     5. verhuurbaar oppervlak     6. verhuurd oppervlak     7. leegstaand oppervlak     8. leegstaand verhuurbaar oppervlak   FINANCIEEL   1. Boekwaarde (vanuit financieel systeem *<naam invoegen>*), pand/grond 2. WOZ-waarde (vanuit *<naam invoegen>*), WOZ-nummer, datum dagtekening beschikking 3. Verzekerde waarde, mutatiedatum verzekering 4. Belastingen 5. Vergunningen 6. Kostenplaatsnummer 7. Cumulatief bedrag huur per jaar en betaalperiode   GEGEVENS HUURCONTRACTEN   1. Overeenkomsten (bijvoorbeeld koop en verkoop, huur en verhuurovk, pacht ovk) 2. Huurder/ gebruiker / pachter    1. Naam huurder    2. debiteurnummer    3. Contactgegevens    4. NAW-gegevens    5. KvK-nummer / BSN-nummer    6. Subsidie ja/nee    7. BIBOB-onderzoek nodig ja/nee, resultaat BIBOB    8. Type overeenkomst    9. Ingangsdatum contract    10. Einddatum contract    11. Huurprijs bij aanvang    12. Huidige huurprijs    13. Servicekosten    14. BTW wel/niet berekenen    15. Opzegtermijn    16. Betaalperiode    17. Indexatie <keuzevelden>    18. Waarborgsom    19. Link naar relevante demarcatielijst    20. (Link naar) Klachtenregistratie   GEGEVENS TEN BEHOEVE VAN ONDERHOUD   1. Onderhoudsdata    1. jaar van laatste renovatie    2. niveau o.b.v. conditiemeting NEN 2767    3. gewenste conditie 2. Bouwtekeningen/ plattegronden/ asbestinventarisaties/ Keuringsrapporten/ <aanvullen> 3. Energielabel 4. Verbruik van gas, water, elektra. Met EAN-codes en meternummers.   Zowel vanaf de slimme meters, als vanaf de jaarrekeningen.   1. Energieopwekking per EAN-code 2. Aanwezigheid zonnepanelen (vanuit Naris) 3. Eigenaar aanwezige zonnepanelen 4. Meldingen (vanuit *<naam invoegen>*) 5. Contracten met aannemers (vanuit contractmanagementsysteem)   OVERIGEN   1. Notities 2. Foto’s 3. Sleutelregistratie per object |

# Specificaties t.a.v. beheer en gebruik

| Eisnr | Eistekst |
| --- | --- |
| 2a | ONDERSTEUNDE APPLICATIES   * Microsoft Office 2010 32 bits en hoger dient ondersteund te worden. * Windows 7 Prof 64 bit cliënt en hogere besturingssystemen dienen ondersteund te worden * Microsoft Server Datacenter 2012 R2 en hoger moet ondersteund worden als besturingssysteem. * Browser *<naam invullen, bijv. Internet Explorer>* dient ondersteund te worden. * Horizion VMware View moet ondersteund worden |
| 2c | IMPORTEREN EN EXPORTEREN VAN DATA   * De applicatie beschikt over een aantal standaard exportmogelijkheden om de ingevoerde data naar de volgende formaten te exporteren. (MS Office Access en Excel, CSV).   + Geef aan in hoeverre de gebruiker zelf kan bepalen wat er in de export komt te staan   + Geef aan op welke manier dit kan (geautomatiseerd en/of batchgewijs)   + Geef een overzicht van andere exportformaten of mogelijkheden die door de applicatie worden ondersteund * De applicatie beschikt over importmogelijkheden (Excel of CSV), voor bijv. gegevens over energieverbruik. * Het VIS moet via een periodieke export (CSV/Excel) de relevante data aan kunnen leveren zodat facturatie door afdeling Financien kan gebeuren * Overige informatie wordt via Excel / CSV import/export uitgewisseld. * Daar waar binnen de applicatie en tussen de applicatie en systemen van de Gemeente (gemeentelijke) zaakgegevens worden uitgewisseld, geschiedt dit conform StUF 3.01 en sectormodel StUF-ZKN 3.10. |
| 2d | CLOUDAPPLICATIE OF CLIENT/SERVER/APPLICATIE   * Heeft de applicatie een webapplicatie of een client/server-applicatie? (De gemeente heeft geen sterke voorkeur/ voorkeur voor <invullen>). * Indien client/server-applicatie:   + Geef aan voor welke browsers de applicatie geschikt is.   + Lever een schets en/of beschrijving van de architectuur hoe client en server ingericht zijn. Geef daarbij ook de eisen aan van de werkplek. Geef ook aan of er buiten de databaseserver en client nog andere servers of services nodig zijn, en welke.   + Wanneer er gekozen wordt voor een applicatie die lokaal bij de gemeente draait en een database omgeving nodig heeft, dan dient <invullen, bijv. Oracle 12.2.0.1> ondersteund te worden. * Indien cloudapplicatie:   + Bij een cloudoplossing worden de luchtfotos bij de hostende partij geplaatst * Non-Persistant settings dienen ondersteund te worden. We willen van tevoren weten of er lokale settings weggeschreven dienen te worden. * Wanneer er gekozen wordt voor een applicatie die in het image of netwerk geïnstalleerd dient te worden, dan moet er van tevoren worden opgegeven welke user-settings er bewaard dienen te blijven. * Wanneer er gekozen wordt voor een applicatie, waarbij een applicatieserver geïnstalleerd dient te worden, dan moet Windows Server 2012 R2 en hoger ondersteund worden. * De applicatie is geschikt voor mobiele devices, bijv. smartphone, tablets, enz. |
| 2d | AUTORISATIES   * Gebruikers kunnen - mits daartoe geautoriseerd - vanuit de applicatie scherminhoud afdrukken. * D.m.v. autorisatie is het mogelijk om gebruikers in te stellen met een alleen-lezen functie. * Het is mogelijk om autorisaties te configureren voor een gebruiker en/of gebruikersgroep, waarbij deze rechten heeft om bepaalde functionaliteit (invoeren, raadplegen, wijzigen, procedures, rapportages maken) aan te roepen. * De applicatiebeheerder kan op eenvoudige wijze autoriseren per onderdeel, gebruikersgroep en gebruiker. Geef aan welke autorisatiemogelijkheden er zijn. |
|  | INLOGGEN   * Single Sign-on wordt ondersteund. * Binnen het applicatielandschap van de gemeente is het mogelijk om op één plek aan te melden (aan te loggen) en direct toegang te krijgen tot meerdere (webbased) applicaties. |
|  | EIGENDOM GEGEVENS   * De gemeente kan vrij beschikken over de opgeslagen gegevens. Bijv. d.m.v. een export van alle data. * Indien u een cloud oplossing aanbiedt, beschrijf dan hoe de gemeente eigenaar blijft van de gegevens, ook bij eventuele beëindiging van het contract. |
|  | AANPASSING AAN BEHOEFTEN   * Het systeem moet de mogelijkheid bieden om nieuwe velden, functies en zoeksleutels toe te voegen of bestaande aan te passen. * De applicatie biedt de mogelijkheid om velden of schermen die niet gebruikt worden te blokkeren en/of niet zichtbaar te maken. |
|  | ZOEKFUNCTIE  Het systeem moet een eenvoudige navigatie en zoekfunctionaliteit bieden. De informatie waarop in ieder geval gezocht moet kunnen worden zijn:   * Adres / perceel (kadastrale gegevens) * Huurder/ gebruiker * Eigenaar * Type vastgoed/ functie * Kostenplaatsnummer * … |
|  | FUNCTIONEEL EN TECHNISCH BEHEER   * Het functioneel en technisch beheer kan door de gemeente zelf gedaan worden, zonder dat inbreng van een consultant/medewerker van de leverancier noodzakelijk is. Geef aan hoe u dit realiseert. * De applicatiebeheerder kan zelf autorisatiebeheer regelen. * De applicatiebeheerder kan zelf de systeem- en vrije tabellen beheren. * Er zijn vrije velden beschikbaar binnen de applicatie, die naar eigen wens te hernoemen/gebruiken zijn. * De applicatiebeheerder kan op eenvoudige wijze autoriseren per onderdeel, gebruikersgroep en gebruiker. Geef aan welke autorisatiemogelijkheden er zijn. * Technisch specialisten van de gemeente kunnen zelf de interne- en externe koppelingen beheren. |
|  | UPDATES VAN HET SYSTEEM   * Updates/upgrades voor aanvulling en verbeteringen van fouten van de applicatie maken deel uit van het onderhoudscontract. * Applicatie-afhankelijke updates dienen cumulatief te zijn. * De leverancier levert per release een heldere beschrijving van nieuwe functionaliteiten en opgeloste fouten, zodat de gemeente kan bepalen of ze een release wel of niet installeren. * De leverancier garandeert een adaptief en preventief onderhoud van de applicatie. Dit onderhoud maakt deelt uit van de aanbiedingsprijs. |
|  | Fouten die optreden worden op een uniforme manier direct aan de eindgebruiker getoond. |
|  | De applicatie biedt de mogelijkheid om terug te kijken in de historie van gegevens. |
|  | Er is een backupvoorziening. Geef aan hoe. |
|  | U gaat akkoord met SLA van de gemeente. Concept bijgevoegd. |

# 

# 

# Gebruiksvriendelijkheid

| Eisnr | Eistekst |
| --- | --- |
| 3a | Het systeem is gebruiksvriendelijk. |
| 3b | De schermen (invoer, raadpleeg en beheer) zijn overzichtelijk, gebruiksvriendelijk, duidelijk, eenvoudig en binnen de gehele applicatie op dezelfde manier opgezet. |

# 

# 

# Koppeling met andere systemen

| Eisnr | Eistekst |
| --- | --- |
| 4a | Het systeem moet de mogelijkheid bieden om gegevens op te halen uit andere relevante systemen, zoals:   1. financiële systemen *<naam toevoegen>* 2. technisch vastgoedbeheer *<naam toevoegen>* 3. geografische systemen *<naam toevoegen>* 4. databases < toevoegen, bijv. Kamer van Koophandel, Kadaster en BAG> 5. contractmanagementsysteem *<naam toevoegen>* 6. zaaksysteem *<naam toevoegen>* 7. < toevoegen> 8. < toevoegen> |
| 4b | Het systeem moet openstaan voor integratie met toekomstige technologische ontwikkelingen en standaarden, om zo de schaalbaarheid en flexibiliteit te waarborgen |
| 4c | Met gegevens uit andere systemen dient het systeem facturen te kunnen sturen voor   1. Huur (incl. en excl. btw en voorschot servicekosten) 2. Servicekostenafrekening 3. Pacht, erfpacht (canon) 4. Retributie 5. Gebruik 6. < toevoegen> |
| 4d | Er kunnen vanuit het systeem mailings worden samengesteld. Bijv. naar huurders van een bepaald soort objecten. Verzending gebeurt via <naam invullen>, het DMS van de Gemeente. |
| 4e | De applicatie *<naam invoegen>* dient vanuit het systeem de huurprijzen op te kunnen nemen in de gemeentelijke begroting. (Noodzakelijk: over en weer communicatie i.v.m. b.v. aanmaken verplichtingen , etc) |
| 4f | Met gegevens uit andere systemen dient het systeem kostprijsdekkende huur te kunnen berekenen op basis van MJOB, kosten voor onderhoud, verzekeringen, belastingen, boekwaardes, afschrijvingen en rentelasten. |
| 4g | Het systeem dient de historie van boekwaardes te kunnen weergeven. |
| 4h | Foto's kunnen per object geraadpleegd en toegevoegd worden via een koppeling met <naam invullen> |
| 4i | Het is mogelijk vanuit het systeem bij sleuteluitgifte een afgiftebrief te maken met de relevante objectgegevens (pand, persoon, enz.) via een koppeling met DMS |

# 

# Overeenkomsten

| Eisnr | Eistekst |
| --- | --- |
| 5a | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden huurovereenkomsten op te stellen. |
| 5b | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden pachtovereenkomsten op te stellen. |
| 5c | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden erfpachtovereenkomsten op te stellen. |
| 5d | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden beheerovereenkomsten op te stellen. |
| 5e | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden gebruikersovereenkomsten (zonder financiële verplichtingen) op te stellen. |
| 5f | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden om per overeenkomst verschillende herinneringsdata in te voeren, waaronder verstrijken van expiratiedata, indexeren van prijzen, etc. Op de ingevoerde data dient het systeem een melding te geven per mail aan de systeembeheerder van het VGMS (databeheerder). |
| 5g | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden om de huurprijzen te indexeren (incl. de mogelijkheid een standaardbrief te genereren). Dit gebeurt niet op één moment per jaar, maar kan maandelijks voor een deel van de portefeuille worden uitgevoerd. |
| 5h | Het systeem dient inkomsten bij te houden met rapportagemogelijkheid. |
| 5i | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden om panden of ruimtes in panden online te reserveren door burgers of organisaties buiten de organisatie van de opdrachtgever. Gevolgd door een bevestiging en een factuur (mogelijk gekoppeld via *< naam systeem toevoegen>*). |
| 5j | Vanuit *< naam systeem toevoegen>* dienen de rapportages van meldingen ingezien te kunnen worden |
| 5k | Het systeem dient een signaalfunctie te hebben voor aflopen van contracten |

# 

# 

# Opslag van Documenten

| Eisnr | Eistekst |
| --- | --- |
| 6a | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden per vastgoedobject de volgende documenten op te slaan   1. Plattegronden 2. Tekeningen 3. Correspondentie 4. Vergunningsdocumenten 5. Certificaten (als liftcertificaten, legionella vrijverklaring) 6. Documenten zoals asbestinventarisatie en keuringsrapporten |
| 6b | Het systeem moet een gestructureerde opslag en versiebeheer van documenten mogelijk maken. |
| 6c | Documenten kunnen per object geraadpleegd en toegevoegd worden via een koppeling met Join/<naam invoegen> |

# (Financiële) Rapportages

| Eisnr | Eistekst |
| --- | --- |
| 7a | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden managementrapportages uit te draaien, met betrekking tot   * kapitaallasten * huurinkomsten * huurlasten * verzekeringen * belastingen * administratieve beheerskosten * bezettingsgraden * onderhoudskosten * energieverbruik * MJOP * financiële gegevens per object, deel- en portefeuilleniveau, zoals rendementsrapportages |
| 7b | Per kostenplaats rapportages kunnen uitdraaien voor bv kosten-/baten-/energie-/investerings-/rendementsanalayse, per   * object * deelportefeuille * portefeuille |
| 7c | Het systeem dient de volgende rapportages te kunnen genereren:   * Overzicht alle leegstaande objecten (incl gronden niet verpacht) * Per object overzicht strategie * Per object opbrengsten versus kosten op detailniveau en hoofdniveau (begroting versus realisatie; jaarrekening achterliggend jaar) * Per deelportefeuille opbrengsten versus kosten (begroting versus realisatie; jaarrekening achterliggend jaar) * Expiraties contracten in komend jaar * Overzicht alle te indexeren contracten * Overzicht Nuts-aansluitingen (Netwerkbeheerder, Leverancier, etc) * Overzicht Kostprijshuur |
| 7d | Het systeem moet gegevens kunnen exporteren in CSV-format of vergelijkbaar. |

# 

# Duurzaamheidsrapportages

| Eisnr | Eistekst |
| --- | --- |
| 8a | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden rapportages uit te draaien met historische gegevens, huidig gebruik en doelgebruik. |
| 8b | Het systeem dient de volgende gegevens te bevatten en kunnen weergeven:   * netwerkbeheerder * leverancier * meternummer * EAN-code * meterstanden * datum opname * slimme meter aanwezig ja/nee |
| 8c | Het systeem moet gegevens kunnen exporteren in CSV-format of vergelijkbaar. |

# Dashboards

| Eisnr | Eistekst |
| --- | --- |
| 9a | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden om dashboards voor medewerkers weer te geven, waarop weergegeven:   1. Overzicht niet geïnde huur 2. Overzicht aflopende overeenkomsten 3. Financiële gegevens per pand 4. Uitputting 5. Beschikbaarheid voor verhuur, per uur / dagdeel/dag/enz. 6. Leegstand 7. Onderhoudskosten   Of: Het systeem biedt de mogelijkheid aan opdrachtgever om op basis van de informatie in het vastgoedmanagementsysteem zelf relevante dashboards te maken in powerBI. |
| 9b | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden om dashboards voor huurders/gebruikers weer te geven, waarop weergegeven:   1. Overzicht achterstallige huur 2. Overzicht aflopende overeenkomsten 3. Beschikbaarheid voor verhuur, per uur / dagdeel/dag/enz. 4. Duurzaamheidsscore gemeentelijk vastgoed / specifiek gebouw 5. Energieverbruik specifiek gebouw, inclusief vergelijk met historie 6. Voortgang/Planning MJOP, vertaald tot op niveau van gebruikersbelang 7. … 8. … |
| 9c | Het systeem dient de mogelijkheid te bieden om dashboards voor onderhoudspartijen weer te geven, waarop weergegeven:   1. Overzicht klachtenmeldingen 2. Overzicht voortgang afhandeling van meldingen 3. Voortgang MJOP 4. Onderhoudskosten 5. Prestatiemetingen 6. Link naar documenten 7. … 8. … |
| 9d | Het systeem dient het mogelijk te maken aannemers en leveranciers te laten werken volgens DICO-standaard. |
| 9e | Er dienen voor verschillende gebruikers op maat dashboards gegenereerd te kunnen worden, zodat persoonlijke voorkeuren ingesteld kunnen worden en specifieke relevante informatie kan worden weergegeven. |

# 

# Training en ondersteuning

| Eisnr | Eistekst |
| --- | --- |
| 10a | Het systeem moet begeleiding en ondersteuning bieden aan gebruikers en beheerders, zoals gebruikershandleidingen en trainingsmateriaal |
| 10b | De systeemleverancier levert online en telefonisch ondersteuning tijdens kantoortijden. Meldingen hebben een prioriteitscategorie die van invloed is op de afhandelingstermijn en de 'uptime' van de applicatie. |
| 10c | Helpbestanden en documentatie worden up-to-date gehouden met nieuwe releases van de applicatie. |
| 10d | Er is een contextgevoelige helpfunctie aanwezig, bijvoorbeeld in de vorm van een tiptext. |
| 10e | Leverancier dient bij de eerste technische update te ondersteunen. |

# 

# Informatieveiligheid en gegevensbescherming

| Eisnr | Eistekst |
| --- | --- |
| 11a | De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is van toepassing, zonder meerkosten. Opdrachtgever zal hierop een verificatie uitvoeren. |
| 11b | Gegevens worden gehost binnen de Europese Economische Ruimte (EER), in de cloud en niet ‘on premise’. |
| 11c | Gegevens (ook van een eventuele derde partij) worden verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER) |
| 11e | Leverancier laat de omgeving jaarlijks beoordelen door een onafhankelijke partij, bijvoorbeeld pentest. Overzicht van review en genomen maatregelen worden geleverd aan opdrachtgever. |
| 11f | Er worden maatregelen geïmplementeerd voor detectie, preventie en herstel bij malware. |
| 11g | Wens: Er is een SSO koppeling met Azure Active Directory mogelijk |
| 11h | Wachtwoorden zijn minimaal 12 karakters (aanvullende eis op BIO control 9.4.3.1) |
| 11j | Leverancier kan een actuele versie van het backupbeleid aanleveren. |
| 11k | Leverancier kan een actuele versie van het incident response-beleid aanleveren |
| 11l | Leverancier kan kenbaar maken welke authenticatiemethoden worden toegestaan. Bijvoorbeeld voor: gebruikers, administrators of service-accounts/API-keys. |
| 11m | Leverancier kan kenbaar maken op welke wijze toegang tot de server/platformlaag is vormgegeven. |
| 11n | Leverancier kan een overzicht van alle ketenpartners en subleveranciers overhandigen, waaronder derde partijen en gebruikte frameworks en (code)libraries. |
| 11o |  |

# Aanvullend: Licht toe op welke manier de toegangsbeveiliging geregeld is.

# Klantportaal

| Eisnr | Eistekst |
| --- | --- |
| 11a | Het systeem voorziet in de mogelijkheid van een geïntegreerd online klantportaal, waarbij huurders en/of gebruikers minimaal de volgende toepassingen kunnen gebruiken:   1. Melden van alle vragen, opdrachten, klachten en storingen melden. Inclusief foto’s toevoegen en status inzien. 2. Servicekosten 3. Huurfacturen 4. Zelf maken van een voorstel tot betaling in klantenportaal 5. Belangrijke (huur)contracten e.d. in klantenportaal, automatisch vanuit basissysteem 6. Inzicht in energieverbruik; historie en actueel; per gebouwdeel/ruimte 7. Mogelijkheid om te chatten met medewerkers 8. Inzicht in beschikbaarheid van ruimtes 9. Mogelijkheid zelf ruimtes te reserveren, gekoppeld aan automatische facturatie achteraf/vooraf 10. Kennisbank (veelgestelde vragen) 11. Huur digitaal betalen 12. Opzeggen van huur/contract 13. Laagdrempelig een korte enquête houden onder huurders via pop-ups. 14. Huurders laagdrempelig informeren (berichtenbox) 15. … 16. … |

# 

# Aanvullende eisen/vragen aan leverancier en systeem

1. De offerte moet inzicht bieden in afzonderlijke optionele componenten zoals ondersteuning bij invoering, opleidingen, onderhoud en licenties.
2. Beschrijf het releasebeleid voor wat betreft releases, patches en dergelijke. Voeg evt. bovendien een releaseplanning cq. roadmap bij met de geplande updates, releases, enz.
3. Heeft de leverancier ervaring bij Nederlandse gemeenten en is de aangeboden applicatie al bij een andere gemeente operationeel? Als onderdeel van de aanbieding krijgen we inzicht in enkele referentiegemeenten en geeft u globaal aan hoe/waarvoor deze gemeenten de applicatie gebruiken.
4. Kunt u een globaal implementatieplan meezenden voor het installeren en inrichten van uw applicatie, met daarin o.a. de doorlooptijd?
5. Eventueel benodigde certificaten worden door de softwareleverancier aangeleverd.
6. Beschrijf hoe u omgaat met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
7. Is er een beeld van de toekomstige ontwikkelingen van de applicatie? (geef toelichting)