

PSA Vastgoedbeheersysteem



Datum: 20-7-2023

Auteur: William van haeff

Versie: 0.1

Gemeente Helmond



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	DOEL, POSITIE EN OPBOUW PSA.....	3
1.2	BETROKKENEN	4
1.3	REFERENTIEDOCUMENTEN	4
1.4	DOCUMENTHISTORIE	5
2	PROJECTCONTEXT.....	6
2.1	AANLEIDING.....	6
2.2	DOEL, RESULTAAT EN DRIVERS	6
2.3	GERELATEERDE PROJECTEN EN AFHANKELIJKHEDEN	7
3	GRONDSLAGEN	8
4	PRINCIPES	9
5	BUSINESSARCHITECTUUR.....	11
5.1	BEDRIJFSFUNCTIES.....	11
5.2	EXTERNE ACTOREN, PRODUCTEN EN DIENSTEN, KANALEN	12
5.3	BEDRIJFSPROCESSEN EN INTERNE ACTOREN	13
5.4	BEDRIJFSOBJECTEN	14
6	INFORMATIE-ARCHITECTUUR.....	16
6.1	APPLICATIES	16
6.2	GEGEVENS	19
6.3	GEGEVENSUITWISSELING EN INTEGRATIE	20
7	TECHNISCHE ARCHITECTUUR.....	21
8	BEVEILIGING EN PRIVACY.....	22
8.1	CLASSIFICATIE	22
8.1.1	<i>Beschikbaarheid.....</i>	<i>22</i>
8.1.2	<i>Integriteit</i>	<i>22</i>
8.1.3	<i>Vertrouwelijkheid.....</i>	<i>23</i>
9	BEHEER	25
10	TRANSITIEARCHITECTUUR EN ROADMAP	26
11	ARCHITECTUURAFWIJKINGEN EN MAATREGELEN	27

1 Inleiding

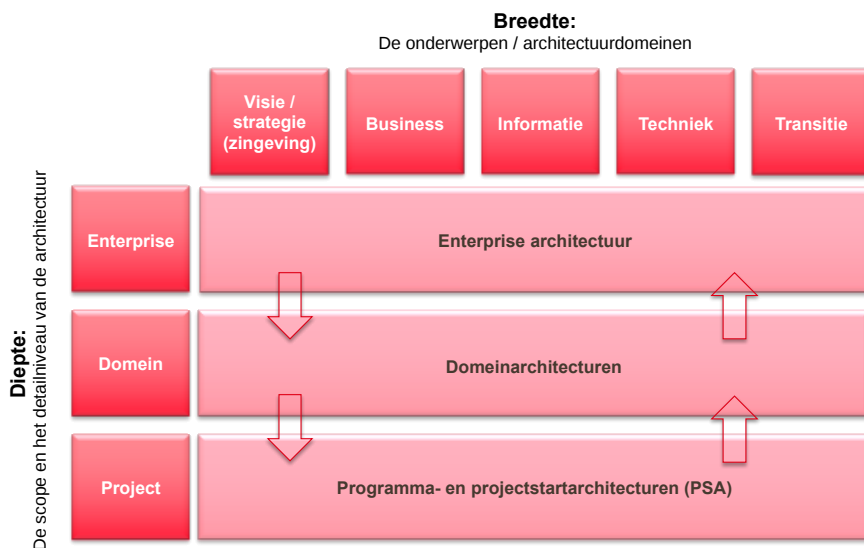
1.1 Doel, positie en opbouw PSA

Dit document beschrijft de Project Start Architectuur (PSA) voor het project “*vervanging vastgoedbeheersysteem*”.

De PSA heeft als doel te waarborgen dat ontwikkelingen en veranderingen die in het project worden gerealiseerd passen binnen de toekomstig gewenste inrichting (op business-, applicatie-, en technisch niveau). De PSA vormt het architectuurraamwerk en toetsingskader voor het project (scope en oplossingsrichting), waarbinnen de oplossing kan worden ontworpen en gerealiseerd. De PSA is géén solution architectuur, technisch of functioneel ontwerp of een aanbestedingsbestek. Binnen het project zullen diverse detailontwerpen en architecturen worden gemaakt (bijvoorbeeld door de leverancier), binnen de kaders van deze PSA.

De PSA is een nadere uitwerking van hetgeen over de gewenste inrichting is beschreven in de enterprisearchitectuur en/of de voor het project relevante domeinarchitecturen. De domeinarchitecturen zijn enerzijds organisatiedomeinen (sociaal, ruimte, publieksdiensten, etc), anderzijds zijn het IV-domeinen (data, integratie, informatiebeveiliging, infrastructuur). De PSA gebruikt zowel de organisatie- als de IV-domeinarchitecturen, uiteraard voor zover relevant binnen de projectscope.

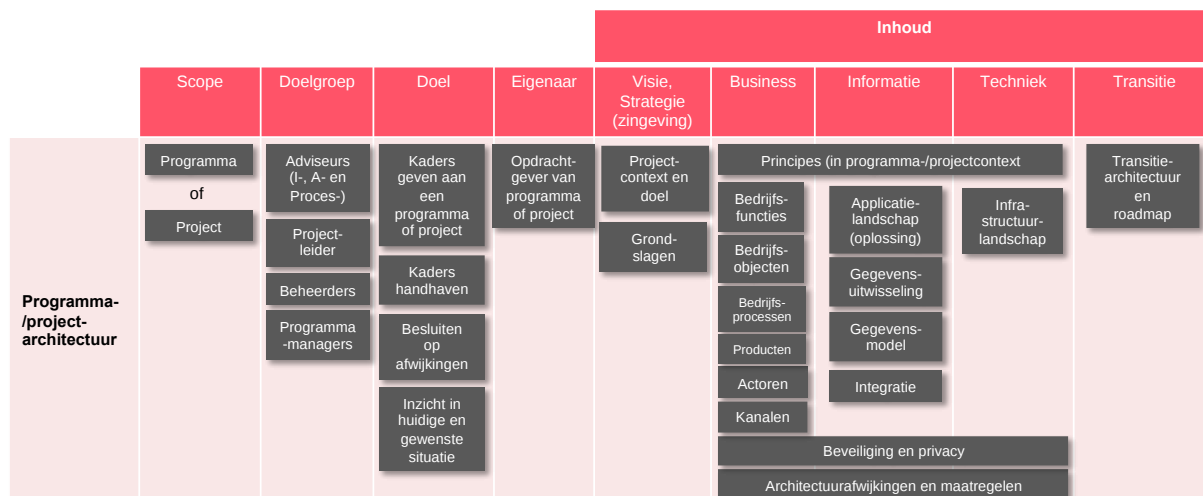
In onderstaande figuur is aangegeven hoe de verschillende architectuurproducten zich tot elkaar verhouden. De enterprise- en domeinarchitecturen zijn kaderstellend voor de PSA, architectuurkeuzes in de PSA kunnen leiden tot aanpassingen in domein- of enterprise architectuur.



Figuur 1: De architectuurproducten

Het opstellen van de PSA start in de intakefase van het project (een 0.1 versie), in de initiatiefase wordt de eerste volledige versie (1.0) opgesteld. Gedurende de fasen definitie, ontwerp, voorbereiding en realisatie wordt de PSA gebruikt om ontwerpproducten te toetsen. Daar waar nodig wordt de PSA bijgesteld (1.x versie). Na realisatie wordt de laatste versie, de Project Eind Architectuur (PEA) opgesteld om de projectresultaten te borgen in de diverse architecturen.

De opbouw van de architectuur is gebaseerd op de productbeschrijving van de PSA, zoals opgenomen in het document 'Architectuurproducten Gemeente Helmond'. In figuur 2 is de opbouw weergegeven.



Figuur 2: Opbouw van de PSA

1.2 Betrokkenen

Naam	Organisatierol	Projectrol
Jasper de Groot	iAdviseur	iAdviseur
Renate van Bree	procesadviseur	procesadviseur
Stefan van de Laar	mdw beheer en onderhoud team vastgoed	projectleider
Anne Hopman	Functioneel beheerder	Functioneel beheerder
Daan van Lieshout	SPO	SPO
William van Haeff	iArchitect	Projectarchitect
Werner Sanderse	Manager A&E	Opdrachtgever
IVA.AD	A-adviseur	Koppelingen en infrabeheer
Daisy Oliemeulen	Externe inhuur	Expert vastgoedbeheersystemen voor inkoop, inrichting en ingebruikname

1.3 Referentiedocumenten

In de tekst wordt door middel van [nummer] gerefereerd naar onderstaande documenten.

Nummer	Naam	Versie	Datum	Auteur
[1]				

Nummer	Naam	Versie	Datum	Auteur
[2]				
[3]				
[4]				

1.4 Documenthistorie

Versie	Datum	Status	Auteur	Aanpassing
0.1	20-7-2023	Concept	<i>W. van Haeff</i>	Initiële opzet.

2 Projectcontext

2.1 Aanleiding

Het team vastgoed binnen de afdeling AE gebruikt het systeem Axxerion als ondersteunend systeem voor:

- het onderhoud van panden in eigendom van de gemeente en
- de verhuur van die panden.

De afdeling wil het beheersysteem opnieuw aanbesteden en in het implementatietraject een betere inrichting van processen en een betere fit met de ondersteunende applicatie realiseren. Tevens moet de nieuwe applicatie een basis leveren voor betere klantinteractie.

2.2 Doel, resultaat en drivers

2.2.1 Doel

Het doel is om te komen tot:

- Een betere basis voor de toekomst neer te zetten;
- Betere klantinteractie via klantvriendelijke portalen;
- Snellere service via self-service opties voor huurders;
- Meer gebruikersgemak voor interne gebruikers;
- Minder optreden van fouten door handmatig werk te verminderen en daardoor minder financiële en juridische risico's;
- Meer mogelijkheden om te sturen op data door inzicht in contracten, onderhoudswerk en de portfolio.

2.2.2 Resultaten

Om de doelen te bereiken moet het project de volgende resultaten opleveren:

- Inkoop en invoering van een nieuwe applicatie;
- Actualiseren en verbeteren van processen die aansluiten op de mogelijkheden van de applicatie;
- Een portaal voor interactie met de huurder invoeren (nieuw medium);
- Een portaal invoeren voor interactie met leveranciers;
- Kritische processen rondom indexering van contracten automatiseren;
- Data van leveranciers via applicatiekoppelingen in ons beheersysteem invoeren;
- Rapportages maken die beter inzicht geven in contracten, status van onderhoudswerkzaamheden en inzage in de gehele portfolio.

2.2.3 Drivers

Drivers zijn:

- Toepassen van modernere media zoals selfservice portalen om klantvriendelijker en sneller diensten te leveren aan huurders;
- De noodzaak om de processen beter op de applicaties af te stemmen;
- De behoefte om de arbeidsintensieve en foutgevoelige indexering beter in te richten;
- Handmatig werk terug te dringen en hierdoor de kans op fouten en dus financiële en juridische risico's verminderen.
- De behoefte aan betere stuurinformatie.
- De behoefte van de gebruikers aan een gebruiksvriendelijker systeem;

- De samenwerking met leveranciers verbeteren en vergemakkelijken door inzet van applicatiekoppelingen met ons beheersysteem.

2.2.4 Tijdlijn

- Eind 2023 moet de gunning gereed zijn.
- Tot 1-6-2024 wil het team het contract tekenen en de implementatie starten. Tot die datum gaat het team zich voorbereiden op de invoering.
- En per 1-1-2025 moet het nieuwe systeem volledig in productie zijn en overgedragen zijn aan beheer.

2.3 Gerelateerde projecten en afhankelijkheden

2.3.1 Het huis van de stad

A&E heeft door de ingebruikname van het nieuwe huis van de stad veel werk in 2023 en 2024. Dit trekt een wissel op de beschikbare capaciteit. Om het project toch te kunnen uitvoeren moet de doorlooptijd ruimer genomen worden.

2.3.2 Actualisering van processen

Een eerdere aanzet om de processen te verbeteren en beschrijven wordt opgenomen in dit project en conform de standaard van de procesadviseurs van gemeente Helmond worden vastgelegd.

3 Grondslagen

3.1 Wetgeving

De volgende wetten hebben een relatie met dit project

- DigiToegankelijkheid

Regelgeving waarbij websites moeten voldoen aan de WCAG 2.1, niveau A+/AA norm. Dit is van invloed op alle sites die worden ingericht.

- Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV) (1 januari 2023)

Regelgeving voor de elektronische berichtenuitwisseling waarbij veilig e-mailen en elektronische handtekening randvoorwaarden zijn.

- Archiefwet

De gemeente moet met haar systemen voldoen aan de archiefwet. Een wijziging die wordt doorgevoerd in de wet waar rekening mee wordt gehouden is dat de overbrengingstermijn voor eeuwig te bewaren archiefstukken van 20 naar 10 jaar gaat.

- Aanbestedingswet

Regelgeving waarbij opdrachten met een opdrachtwaarde boven €215.000 Europees moeten worden aanbesteedt.

4 Overige kaders voor de programma architectuur

- Forum standaardisatie, Pas toe, leg uit-lijst

Forum standaardisatie beheert open standaarden waar overheden aan moeten voldoen volgens het 'pas toe of leg uit'-beleid. Afwijkingen van deze standaard moeten verantwoord worden in het jaarverslag. Daarnaast is er ook een lijst aanbevolen standaarden die nuttig kunnen zijn voor de verrijking van diensten. Per project moet getoetst worden in hoeverre er standaarden zijn die binnen het project toegepast moeten worden.

- Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)

De BIO beschrijft de toepassing binnen de Nederlandse overheid van de normen NEN ISO/IEC 27001:2017, en NEN-ISO/IEC 27002:2017, die verplicht zijn vanuit het Forum Standaardisatie. Bij alle projecten moet in samenwerking met de SPO-organisatie van Helmond vastgesteld worden welk beveiligingsniveau van toepassing is en welke beveiligingsmaatregelen daarbij toegepast moeten worden.

- Gemeentelijke model architectuur

Helmond volgt de Gemma zodat aangesloten kan worden op gezamenlijke ontwikkelingen van de VNG. De Gemma beschrijft onder andere bedrijfsfuncties, bedrijfsobjecten, applicatiefuncties en referentiecomponenten. Dit zijn allemaal architectuuronderdelen die generiek zijn voor alle gemeenten. Met name de referentiecomponenten zijn belangrijk om te volgen omdat leveranciers op basis van deze referentiecomponenten oplossingen aanbieden. De Gemma is een levende architectuur. Vanuit verschillende invalshoeken worden onderdelen verdiept en aangevuld waardoor de toepasbaarheid van de Gemma verbetert.

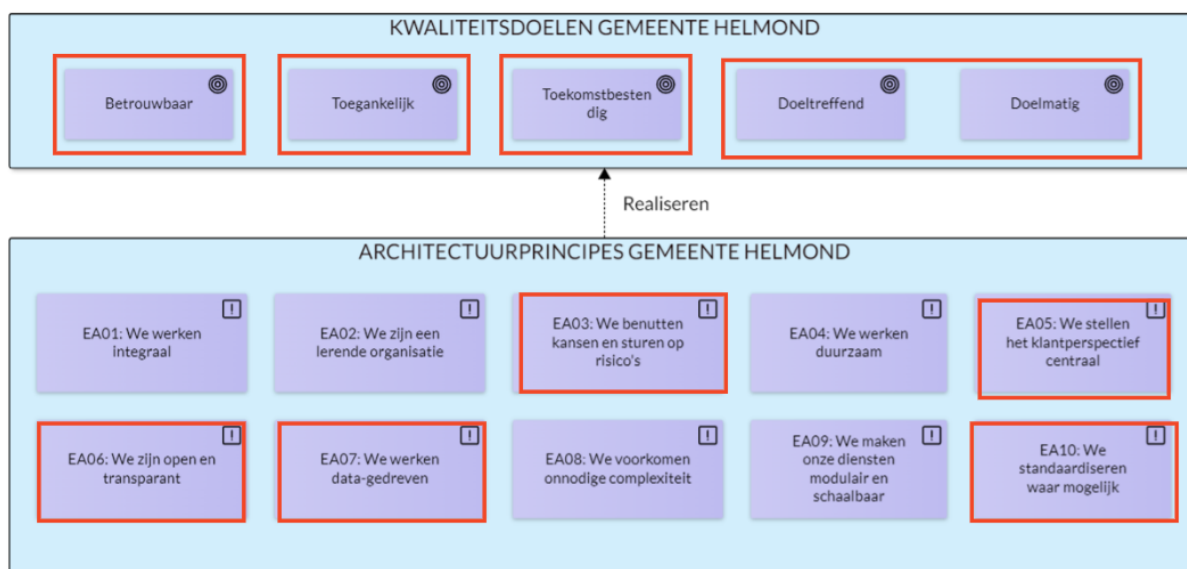
- Dico Standaard

De DICO standaard is een set afspraken die spelregels biedt voor de elektronische uitwisseling van informatie tussen fabrikanten, groothandels, bouw-, onderhouds- en installatiebedrijven en woningcorporaties. Betreft data over:

- Facturen,
- Productgegevens
- Orders,
- Onderhoudsopdrachten
- Verzendgegevens
- Planningen
- Orderbevestigingen
- Offertes
- Onderhoudsstatussen

5 Principes

Met dit project wordt bijgedragen aan een betrouwbare dienstverlening die ook toegankelijker wordt voor huurders en leveranciers. Tevens wordt met dit project een basis gelegd waarmee in vervolgprojecten de dienstverlening nog verder verbeterd kan worden. Daarnaast is het doel om efficiënter te werken.



Business	
Principe	Consequenties voor het project
We benutten kansen en sturen op risico's	Met de (her-)implementatie van een vastgoedsysteem dat zorgt voor een goede termijnbewaking met signalering en tijdige herindexering verminderen we de risico's op financieel en juridisch vlak. De termijnbewaking zorgt dat onderhoud tijdig plaatsvindt en er geen schade door nalatigheid kan optreden en de tijdige en geautomatiseerde herindexering voorkomt inkomstenderving en bespaart tijd.
We stellen het Klantperspectief centraal	De inzet van een eigentijds portaal maakt dat de interactie met de klant (lees huurder) klantvriendelijker wordt omdat de klant 24/7 inzage heeft in relevante gegevens en zonder drempels kan communiceren met de gemeente.

We zijn open en transparant	Door de inzet van een klantportaal beschikken klanten real time inzage in de gegevens die voor hen relevant zijn.
-----------------------------	---

Informatie	
Principe	Consequenties voor het project
We werken data gedreven	Door beter inzicht in de portfolio kan beter gestuurd worden op het tijdig uitvoeren van taken die risico's met zich meebrengen en moet het mogelijk worden om beter te plannen.

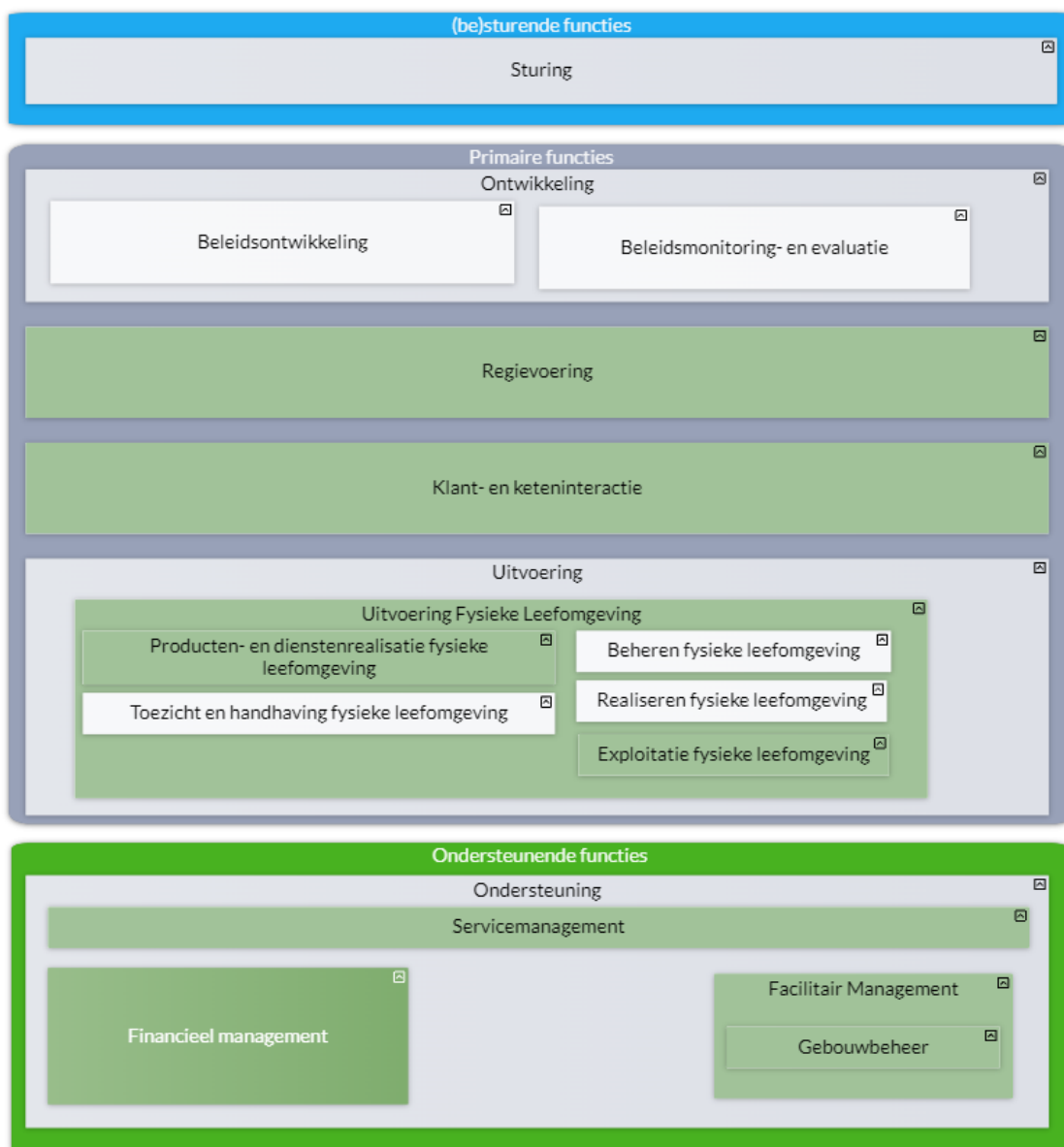
Technologie	
Principe	Consequenties voor het project
We standaardiseren waar mogelijk	De interactie met leveranciers van onderhoudsdiensten wordt gestroomlijnd door informatie van werkzaamheden door leveranciers via standaarden uit te wisselen met onze eigen systemen zodat dat uitwisseling betrouwbaarder (minder fouten) en efficiënter wordt.

6 Businessarchitectuur

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de businessarchitectuur in termen van bedrijfsfuncties, producten en diensten, kanalen, actoren, bedrijfsprocessen en bedrijfsobjecten. Dit blijft beperkt tot de onderdelen die relevant zijn binnen de projectcontext. Enerzijds geeft dit zicht op de scope van het project (wat wordt 'geraakt?'), anderzijds geeft het zicht op de gewenste verandering binnen die scope (wat gaan we wijzigen?).

6.1 Bedrijfsfuncties

Onderstaand het beschouwingsgebied in de context van het bedrijfsfunctiemodel.



De bovenstaande functies worden als volgt ingevuld:

Regievoering

Het onderhoud op panden vindt plaats door onderhoudsbedrijven die door de gemeente gecontracteerd zijn. Het team vastgoed voert de regie voor het beheer en onderhoud.

Klant en keteninteractie

Het team vastgoed verhuurt aan externe klanten: particulieren, bedrijven en overige instellingen. Dit betekent dat zij kanalen en media gebruiken om met deze partijen te communiceren en dat zij gegevens beheren van deze klanten.

Producten en Diensten fysieke leefomgeving

De diensten die het team levert zijn:

- Verhuur van panden en of verhuurbare eenheden in de panden
- Beheer en onderhoud van panden en installaties in panden

Exploitatie van de fysieke leefomgeving

Het team vastgoed exploiteert zelf allen in de vorm verhuur aan externe klanten.

Naast de externe klanten zijn er ook interne klanten aan wie panden ter beschikking worden gesteld. Deze interne klanten zijn verantwoordelijk voor de uiteindelijke exploitatie. Denk hierbij aan parkeergarages, en sportaccommodaties. Deze laatste worden bijvoorbeeld door het Sociaal Domein geëxploiteerd. Het team vastgoed is voert dus geen onderverhuur of andere vormen van exploitatie uit.

Gebouwbeheer

Het onderhoud van de panden en installaties die de gemeente zelf gebruik is ook een taak van het team vastgoed en heeft daarmee ook een relatie met servicemanagement en facilitair management.

Financieel management

Het team vastgoed heeft ook een taak in het financieel management vanwege het genereren van huurinkomsten en het beheren van de huurindexatie. Daarnaast is het team verantwoordelijk de beheersing van de onderhoudskosten op de panden en installaties van de gemeente.

6.2 Externe actoren, producten en diensten, kanalen

6.2.1 Geleverde diensten

Het team vastgoed zorgt met de vastgoedbeheerapplicatie voor het:

1. Onderhoud en reparaties op panden, woonruimtes en daarin installaties van de gemeente
 - Wooneenheden.
 - Maatschappelijke ruimtes zoals gemeenschapshuizen.
 - Commerciële ruimtes.
 - Sportaccommodaties.
 - Parkeergarages.
 - Brandmeldinstallaties van scholen.

2. Verhuur

- Wooneenheden worden aan particulieren verhuurd.
- Maatschappelijke ruimtes zoals gemeenschapshuizen aan bedrijven. instanties en niet authentieke organisaties.
- Commerciële ruimtes aan bedrijven.
- Sportaccomodaties (intern).
- Parkeergarages (intern).

In onderstaande tabel zijn de actoren opgenomen met per actor de diensten die bestaan uit verhuur en 4 typen onderhoud. De diensten zijn voor alle actoren hetzelfde.

Daarnaast zijn de kanalen en media opgenomen onder verdeel naar de ist- en soll-situatie voor de inkomende- en uitgaande stroom. Het grote verschil is dat een webportaal toegevoegd wordt als nieuw voorkeurskanaal.

Bij Gepland periodiek onderhoud vindt de communicatie met de klant plaats via de installateur als kanaal. In alle andere gevallen verloopt de communicatie direct met de gemeente.

	Product/dienst WAT?	Kanalen/partners VIA EXTERNE?	Medium WELKE COMMUNICATIEMIDDELEN?			
 personen • bewoner die een verhuurbare eenheid zelf huurt • bewoner die een heel pand huurt	reparatie Onderhoud	IST Inkomend  voorkeur  KCC  telefoon  djuma	IST Uitgaand  voorkeur  KCC  telefoon  chat	SOLL Inkomend  voorkeur  KCC  telefoon  chat	SOLL Uitgaand  voorkeur  KCC  telefoon  chat	
	Gepland eenmalig Onderhoud	IST Inkomend interne trigger	IST Uitgaand  voorkeur  KCC	SOLL Inkomend interne trigger	SOLL Uitgaand  voorkeur  KCC  telefoon	
	Gepland Periodiek Onderhoud	installateur = partner alle communicatie gaat via de installateur				
	Mutatie Onderhoud bij wisseling gebruiker	er is geen klantcommunicatie, die gaat wel vooraf aan de wisseling van gebruiker				
	Verhuur	IST Inkomend  voorkeur  KCC  telefoon  djuma	IST Uitgaand  voorkeur  KCC  telefoon  chat	SOLL Inkomend  voorkeur  KCC  telefoon  chat	SOLL Uitgaand  voorkeur  KCC  telefoon  chat	
 bedrijven • bedrijf dat een verhuurbare eenheid huurt • bedrijf dat heel pand huurt	idem als boven	idem als boven		idem als boven		
 instellingen • instelling die een verhuurbare eenheid huurt • instelling die heel pand huurt	idem als boven	idem als boven		idem als boven		

6.3 Bedrijfsprocessen en interne actoren

Exploitatie van gemeentelijke voorzieningen

Het uitbaten van de gemeentelijke voorzieningen zoals sportaccomodaties valt buiten de scope. Het team vastgoed en haar beheerapplicatie heeft hier geen rol in. Het team heeft wel de verantwoordelijkheid voor het beheer van de panden en installaties.

Facilitair management

Zoals bovenstaand reeds vermeld wordt het onderhoud van de huisvesting van de gemeentelijke organisatie zelf ook door het team vastgoed uitgevoerd en heeft daardoor een relatie met facilitair management.

Onderliggend zijn de volgende werkprocessen van belang:

- repareren, projecten (gepland en ongepland) en
- beheer contracten ondersteunen.
- Relatiebeheer, contactenbeheer

Verzekeringen

Indien een reparatie plaats vindt in het kader van een verzekerd incident dan wordt in het systeem een verwijzing opgenomen naar de betreffende casus bij de verzekering.

KCC

Incidenteel komen er reparatieverzoeken bij het KCC terecht. Deze worden dan handmatig ingevoerd in het vastgoedbeheersysteem.

A&I

De afdeling A&I voert incidenteel enquêtes uit. Er is dus geen uitwisseling van data over het primaire proces. De afdeling wil wel meer gebruik maken van de BI-mogelijkheden en het is dus noodzakelijk dat het nieuwe systeem in staat is informatie uit het systeem te halen om die aan een BI-tool aan te kunnen bieden.

Financiën

Financiën heeft inzage in het systeem voor:

- Rapportages voor accountants en de interne audit om aan te tonen dat aangeleverde data van financiën overeenkomen met het bronsysteem zijnde het vastgoedbeheersysteem.
- Indexaties van de huren.
- Aansluitingen op het standenregister (actuele huurprijzen).

De afdeling financiën factureert op basis van het standenregister. Dit is een excellijst in beheer bij de financiële ondersteuner van AE). Financiën maakt ook maatwerk facturen op basis emailinstructies van medewerkers.

Facturen van de onderhoudspartners komen via ERP binnen. Voor de toekomst wil men koppelen om de gefactureerde bedragen ook in het vastgoedbeheersysteem beschikbaar te hebben, zodat men de onderhoudsbudgetten die afgesproken zijn met leveranciers af kan zetten tegen de werkelijke spend. Dit gebeurt nu handmatig.

6.4 Bedrijfsobjecten

De volgende bedrijfsobjecten zijn relevant voor het uitvoeren van de functie van het vastgoedbeheersysteem:

- Pand & percelen,
- Onderhoudsopdrachten,
- Installaties,
- Huurcontracten,

- Onderhoudscontracten,
- Plannen,
- Budgetten,
- Leveranciers,
- Huurders.

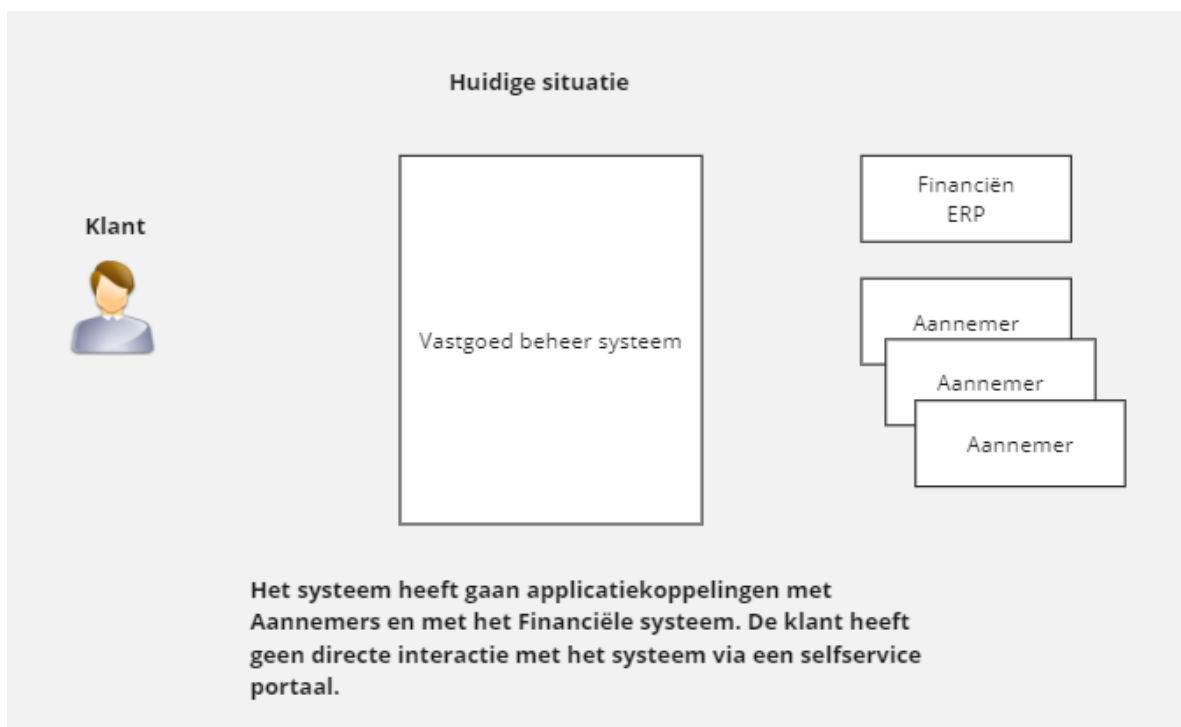
7 Informatie-architectuur

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de informatie-architectuur in termen van applicaties, gegevens en integratie. Dit blijft beperkt tot de onderdelen die relevant zijn binnen de projectcontext. Enerzijds geeft dit zicht op de scope van het project (wat wordt 'geraakt?'), anderzijds geeft het zicht op de gewenste verandering binnen die scope (wat gaan we wijzigen).

7.1 Applicaties

7.1.1 Huidige situatie

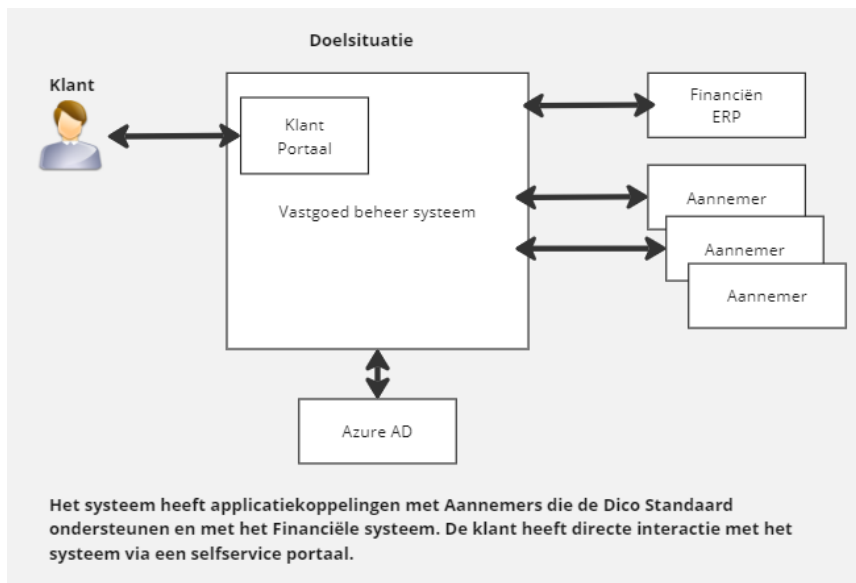
In de huidige situatie is het vastgoedbeheersysteem volledig stand alone en draait on premises. De belangrijkste interacties vinden plaats met klanten, de afdeling financiën en Aannemers. Maar doordat deze interactie niet via applicatiekoppelingen of via een portaal verloopt is de overdracht van gegevens niet efficiënt en is er kans op fouten bij het uitwisselen van gegevens.



7.1.2 Doelsituatie

In de doelsituatie is de interactie met de klant direct via een self service portaal. De gegevensuitwisseling met financiën verloopt via een applicatiekoppeling en de uitwisseling met aannemers verloopt via een koppeling op basis van de Dico standaard. Deze is optioneel omdat niet alle aannemers dit kunnen faciliteren.

De toegang voor interne gebruikers wordt geregeld door aan te sluiten op de Azure AD van gemeente Helmond.



Niet in de afbeelding opgenomen zijn optionele koppelingen zoals een koppeling met de mailserver van gemeente Helmond of de documentengenerator.

7.1.3 Applicatiefuncties

Onderstaand het globale functieoverzicht. Hiervan zijn het selfserviceportaal en de Huurindexering belangrijke nieuwe functies.



7.2 Applicatiekoppelingen

De interactie tussen het vastgoedbeheersysteem en de overige applicaties in het systeemlandschap is beperkt. Onderstaand worden aangegeven welke interactie wenselijk is met andere applicaties in het gemeentelijke systeemlandschap.

7.2.1 Koppeling met bronsystemen van aannemers obv de DICO-standaard

In het werkterrein van bouw en techniek wordt met de DICO-standaard gewerkt om ketensamenwerking mogelijk te maken ten aanzien van opdrachtverstrekking en afhandeling. Dat betekent dat met de 10-15 vaste aannemers afgestemd moet worden of ze de DICO standaard en ondersteunen. Aandachtspunt is dat Helmond bij voorkeur een zogenaamde gateway tussen applicaties van Helmond en andere partijen plaatst. Hiervoor gebruiken wij het product enable2secure van Enable-U.

7.2.2 Zaaksysteem Djuma

In het zaaksysteem worden bepaalde formele documenten vastgelegd omdat dit systeem ook de duurzame bewaring en eventuele vernietiging regelt. Voor bijvoorbeeld vastgelegde huurcontracten zou het wenselijk zijn om via een deeplink van het vastgoedsysteem te verwijzen naar het document zodat dit geopend kan worden.

7.2.3 ADFS / Active Directory

Voor alle nieuwe applicaties geldt de eis dat we deze willen koppelen aan de gemeentelijke active directory via de ADFS van de gemeente helmond. Zo kan de gemeente de regie voeren over wachtwoordpolities, MFA-beleid. En kan de gemeente aansluiten op het in- door- en uitstroomproces (IDU) waardoor toegang tot applicaties eindigt als medewerkers niet maar acties zijn voor de gemeente.

7.2.4 Financieel systeem ERP

Voor de confrontatie van gebudgetteerd onderhoud en werkelijk in rekening gebrachte kosten door aannemers wil de afdeling facturen van het financiële systeem kunnen inlezen in het vastgoedsysteem. Unit4 kent op dit moment alleen koppelingen op basis van uitwisselbestanden oftewel import/export.

7.2.5 Mailserver

Indien de applicatie mogelijkheden heeft tot het genereren van mails dan kunnen we de leverancier twee opties bieden. De leverancier mailt via een eigen mailserver maar met toestemming van de gemeente door deze mailserver in een zogenaamd SPF- of DKIM-record op te nemen.

7.2.6 Basisregistraties

Zoals bij de bedrijfsobjecten aangegeven heeft het vastgoedbeheersysteem bedrijfsobjecten die voorkomen in basisregistraties:

- WOZ gegevens en kadastrale gegevens in de BRK (via jaarlijkse update)
- BAG gegevens ten aanzien van adressen, panden en verblijfsobjecten.

Binnengemeentelijk is het gebruikelijk dat we hier de gegevens in de Makelaarsuite voor raadplegen via een portaal. De makelaarsuite biedt ook mogelijkheden om gegevens op te halen via webservices en biedt de mogelijkheid van bepaalde gegevens mutaties te ontvangen. Een koppeling met de Makelaarsuite is geen eis.

7.2.7 Power BI

Het nieuwe vastgoedbeheersysteem moet in staat zijn om naast eigen rapportages en dashboards data aan te leveren van de bedrijfsobjecten voor gebruik in Power BI. De minimale eis is dat rapportages of selecties geëxporteerd moeten kunnen worden in gangbare formaten zoals .csv en excel. Ook API interfaces die datasets kunnen aanleveren zijn een optie zodat deze via de tool FME ontsloten kunnen worden.

7.2.8 Documentcreatie

Het vastgoedbeheersysteem moet in staat zijn om documenten te generen op basis van sjablonen die door de functioneel beheerders of key users kunnen worden beheerd. Hierin moeten huisstijl mogelijkheden opgenomen worden. Een alternatief is een eventuele integratie met een sjablonentool. Gemeente Helmond gebruikt Templafy als generieke tool. Gebruik van Templafy is geen eis.

7.2.9 Fileshares en Sharepoint

Voor het kunnen opslaan van documenten uit het vastgoedbeheersysteem of het uploaden van documenten naar het vastgoedbeheersysteem moet de applicatie in staat zijn files van fileshares en sharepoint te kunnen lezen of hiernaartoe te kunnen schrijven.

Het vastgoedbeheersysteem kent geen documenten die naar het de Digitale archiefruimte of het RHCE moeten. Dus documenten mogen bewaard worden in de applicaties voor vastgoedbeheer. Deze applicatie moet wel in staat zijn om van documenten de vernietiging te regelen conform de wetgeving. Dat wil zeggen dat het mogelijk moet zijn om aan documenten een vernietigingstermijn te hangen en periodiek een zogenaamde selectielijst te maken waarop de te vernietigen documenten staan. Vervolgens moet het mogelijk zijn om deze documenten aantoonbaar te verwijderen.

7.2.10 Koppeling van portalen op standaard digitale identificatievoorzieningen

In de scope van de eerste fase van de implementatie van het vastgoedsysteem is ook een portaal opgenomen voor huurders. Om de huurders uniek te kunnen identificeren en authenticeren in dit portaal is een voorziening nodig die dit kan. Omdat verhuur geen publieke taak is van een gemeente, is DigiD hiervoor niet geschikt. De leverancier zal dus een alternatief moeten kunnen bieden.

7.3 Gegevens

Onderstaand de gegevens die van belang zijn en die verwerkt moeten worden door het vastgoedbeheersysteem. Waar een vastgestelde basis- of kernregistratie de bron is wordt dat vermeldt omdat het zinvol is om de mogelijkheden te verkennen van het koppelen op deze basisregistraties. Tevens wordt op basis hiervan vastgesteld tevens wordt aan de hand van de gegevens vastgesteld of er redenen zijn om specifieke eisen te stellen aan de eisen ten aanzien privacy en security.

- *Panden en hun eigenschappen zoals:*
 - *Energielabel*
 - *Monumentenstatus*
 - *Installatiegegevens*
 - *Bouwkundige data*
 - *Adressen [bron BAG]*
 - *WOZ kenmerken [bron WOZ]*
 - *Grond/perceel informatie [bron Kadaster]*
- *Beheeropdrachten*
 - *Werkopdrachten*
 - *Onderhoudshistorie*
 - *Planning*
 - *Budgetten*
 - *Bestedingen/facturen*
- *Beheer en onderhoudscontracten*
 - *Relaties van onderhoudspartijen*
 - *Beheercontracten*
 - *Onderhoudscontracten*
- *Verhuur*
 - *Verhuurcontracten*
 - *Huurders*
 - *Gebruikers (is niet gelijk aan huurder)*
 - *Het standenregister van het Vastgoedsysteem (=huuradministratie)*
 - *Facturen*
- *Pachtovereenkomst*

De applicatie moet in staat zijn om de archiefwet uit te voeren ten aanzien van gegevens en documenten die in het systeem zijn opgeslagen. Dat wil zeggen het verwijderen van persoonsgegevens als deze niet meer nodig zijn en het vernietigen van documenten waarvan de bewaartermijnen verstreken zijn.

7.4 Gegevensuitwisseling en Integratie

Zie boven de betrokken applicaties en de eventuele gegevensuitwisseling.

8 Technische architectuur

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de technische architectuur in termen van technische componenten, gegevensopslag en communicatienetwerken. Dit blijft beperkt tot de onderdelen die relevant zijn binnen de projectcontext. Enerzijds geeft dit zicht op de scope van het project (wat wordt 'gemaakt?'), anderzijds geeft het zicht op de gewenste verandering binnen die scope (wat gaan we wijzigen).

Gemeente Helmond streeft ernaar om haar applicaties zo veel mogelijk volgens het SAAS-concept af te nemen. Een SAAS-oplossing is een eis.

Voor koppelingen van het vastgoedbeheersysteem met andere toepassingen die door gemeente Helmond ingezet worden, zal gebruik gemaakt worden van een gateway oplossing van leverancier Enable-U. Alle verbindingen worden bij voorkeur via 2way SSL beveiligd.

9 Beveiliging en privacy

Het beheersysteem bevat geen bijzondere persoonsgegevens. Het bevat wel basale persoonsgegevens van huurders en contactgegevens van gecontracteerde onderhoudspartijen.

Onderstaand de voor het project geldende eisen en kaders op het gebied van beveiliging en privacy.

- Informatiebeveiligingsbeleid gemeente Helmond
- Privacybeleid gemeente Helmond
- Tactisch beleid logging & Monitoring
- Tactisch beleid backup en restore
- BIO: <https://www.bio-overheid.nl/category>
- AVG: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&qid=1685451198313>

9.1 Classificatie

9.1.1 Beschikbaarheid

Kenmerken:

- Tijdigheid: kan de informatie worden geleverd op het moment dat deze nodig is?
- Continuïteit: kan de informatie ook in de toekomst worden geleverd?

	Klasse	Toelichting
	1-Laag	
	2-Midden	
X	3-Hoog	De informatie in het systeem moet voor alle gebruikers beschikbaar zijn op het moment dat zij deze nodig hebben en dus ook in de toekomst. Afhankelijk van de bewaartermijnen moeten de back-ups goed ingeregeld worden zodat informatie in de toekomst ook beschikbaar is. Echter, informatie mag niet langer bewaard worden dan de geldende wetten- en regels voorschrijven. De beschikbaarheid van de informatie dient 'hoog' te zijn gezien de doelen die gesteld worden in dit project, namelijk: - Betere klantinteractie - Snellere service via self-service opties

9.1.2 Integriteit

Kenmerken:

- Correctheid: klopt de informatie en wordt deze correct weergegeven?

- Volledigheid: is de informatie volledig?
- Geldigheid: Is de informatie geldig?

	Klasse	Toelichting
	1-Laag	
	2-Midden	
X	3-Hoog	Gezien de hoeveelheid gebruikers die gebruik gaan maken van het systeem is het van belang dat voor al deze gebruikers de informatie ten alle tijden klopt, correct wordt weergegeven, volledig en geldig is om te voorkomen dat de integriteit wordt geschonden en de gemeente financiële- en juridische risico's loopt als gevolg daarvan.

9.1.3 Vertrouwelijkheid

Kenmerken:

- Exclusiviteit: kan de informatie worden afgeschermd voor onbevoegden?
- Privacy: wordt er op een correcte manier omgegaan met persoonlijke gegevens?

	Klasse	Definitie
	1-Laag (Publiek)	Informatie die in het publieke domein is verspreid na toestemming van de eigenaar van de informatie
X	2-Midden (Intern)	Interne informatie van algemene aard die, als deze zonder controle wordt verspreid, de onderneming in verlegenheid kan brengen of kan verliezen
	3-Hoog (Vertrouwelijk)	Informatie die, indien de verwerving of inhoud ervan openbaar wordt, de potentie heeft om het imago, de reputatie, de winstgevendheid of de status van het bedrijf in geschillen aanzienlijk te schaden, of indien verspreid, op korte termijn schadelijke gevolgen zou hebben voor de activiteiten van het bedrijf of wettelijke status van
	4-Kritiek (Geheim)	Informatie die, indien de verwerving of inhoud ervan openbaar wordt, de potentie heeft om het imago, de reputatie, de winstgevendheid of de status van de onderneming in geschillen ernstig te schaden, of indien verspreiding zou op lange termijn schadelijke gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering of juridische toestand

Wat betreft de vertrouwelijkheid is het van belang dat de gebruikers niet meer informatie kunnen inzien dan dat zij nodig hebben voor hun doel. Dat houdt in dat er een autorisatiematrix moeten worden opgesteld waarin beschreven staat wie vanuit welke rol/functie toegang mag hebben tot bepaalde gegevens. Hierbij is het ook van belang dat met behulp van MFA/2FA (multifactor-authenticatie) alleen toegang wordt verleend aan diegene die toegang hebben en dat dit zo ook gecontroleerd kan worden.

10 Beheer

Voor de applicatie is een beoogd beheerder betrokken bij het project. Voorlopig zijn er geen bijzonderheden te vermelden ten aanzien van beheer.

11 Transitiearchitectuur en roadmap

<Beschrijf, indien van toepassing, eventuele tussenstappen in de transitie naar de gewenste situatie zoals beschreven in hoofdstuk 4 t/m 6. Dit kan per architectuurlaag>

12 Architectuurafwijkingen en maatregelen

In het project kunnen situaties voorkomen waarin het niet mogelijk is om (geheel) aan de architectuurekaders te voldoen. Er kan dan (tijdelijk) worden toegestaan om van de architectuur af te wijken. Dit hoofdstuk bevat de voorgestelde afwijkingen, inclusief verwijzing naar bestaande architectuurprincipe of –richtlijn de reden van afwijking, de consequentie van de afwijking en de compenserende maatregelen. Afwijkingen worden voorgelegd aan de architectuurboard.

<i>Afwijking (korte aanduiding)</i>	
Afwijking	<i><beschrijving van de afwijking, met verwijzing naar het principe, standaard of richtlijn waarvan wordt afgeweken></i>
Reden	<i><geef de reden van deze afwijking; maak duidelijk dat er geen alternatieven zijn></i>
Consequentie	<i><beschrijf de gevolgen van deze afwijking></i>
Maatregelen	<i><beschrijf welke maatregelen genomen zijn om deze afwijking en/of de gevolgen te compenseren></i>

<i>Afwijking (korte aanduiding)</i>	
Afwijking	<i>< beschrijving van de afwijking, met verwijzing naar het principe, standaard of richtlijn waarvan wordt afgeweken ></i>
Reden	<i><geef de reden van deze afwijking; maak duidelijk dat er geen alternatieven zijn></i>
Consequentie	<i><beschrijf de gevolgen van deze afwijking></i>
Maatregelen	<i><beschrijf welke maatregelen genomen zijn om deze afwijking en/of de gevolgen te compenseren></i>

<i>Afwijking (korte aanduiding)</i>	
Afwijking	<i>< beschrijving van de afwijking, met verwijzing naar het principe, standaard of richtlijn waarvan wordt afgeweken ></i>
Reden	<i><geef de reden van deze afwijking; maak duidelijk dat er geen alternatieven zijn></i>
Consequentie	<i><beschrijf de gevolgen van deze afwijking></i>
Maatregelen	<i><beschrijf welke maatregelen genomen zijn om deze afwijking en/of de gevolgen te compenseren></i>