

## **Bijlage 4 Programma van Eisen software voor beheer parkeerproducten**

### **Technische eisen:**

- Koppelingen realiseren die benodigd zijn. Deze zijn grotendeels gedefinieerd in de afbeelding 'softwarelandschap' (zie bijlage 1). Overige te realiseren koppelingen;
  - o Financieel systeem (ERP-x) t.b.v. financiële administratie
  - o Zaaksysteem
  - o Gemeentelijk meldsysteem (Binnen Beter)
- Integratie van gebruikersinterface via website Venlo (Digitale parkeerbalie)
- Voorzien in gebruiksvriendelijke bezoekersregelingen applicatie voor inwoners, al dan niet geïntegreerd in het klantportaal
- Voorzien in productcombinaties zoals parkeervergunning i.c.m. ontheffing inrijverbod gesloten centrum
- Specificaties aan adressen kunnen toewijzen (POET/GROP)
- Voorzien in prijsschema's die opgebouwd kunnen zijn uit meer dan één component, waaronder;
  - o legeskosten
  - o aanvullende toeslag per dag voor de (variabele) duur van een product
- Database met vergunningen/ontheffingen moet digitaal te raadplegen zijn via handheld device (voor de BOA)
- Een (digitaal) platform waar de gebruiker meldingen, vragen, storingen kan melden bij de leverancier
- Leverancier draagt zorg voor rapportage van deze meldingen, storingen en vragen.
- Leverancier draagt zorg voor prioriteitenmatrix voor de oplostijd van meldingen. Gebruiker dient meldingen te kunnen prioriteren van spoed tot lage prio.
- Leverancier acteert adequaat op spoedmeldingen en legt doorloop- en oplostijden hierover vast in SLA
- Naast een productieomgeving ook een test/-acceptatieomgeving ontwikkelen om nieuwe functionaliteiten of producten eerst door te kunnen testen zonder dat de inwoner deze al kan zien of gebruiken
- Leverancier garandeert een beschikbaarheid van de productieomgeving van minimaal 98% (per jaar, 24 uur per dag)

### **Eisen m.b.t. training en assistentie voor gebruikers:**

- Training van gebruikers bij implementatie systeem (op locatie)
- Jaarlijkse (opfris)cursus
- Bereikbaarheid van leverancier/helpdesk, minimaal tijdens kantooruren (ma-vr van 8:00-17:30)

### **Randvoorwaardelijke eisen:**

- Leverancier conformeert zich aan gemeentelijke Verwerkersovereenkomst

- De op te leveren applicaties voldoen aan Digitoegankelijkheid, conform de Europese norm EN 301 549