

Bijlage 7 - Programma van Eisen

versie 20201207

eis	gevraagd	antwoord met JA of NEE
Functioneel		
FE01	Uw oplossing kan op afstand door opdrachtgever ingeschakeld en uitgeschakeld worden.	
FE02	Uw oplossing beschikt over de mogelijkheid om per verzamelcontainer de status (aflopende stroomvoorziening, verklemming, vulgraad, aantal storingen, aantal storingen per huisvuilpas) 24/7 te communiceren.	
FE03	Uw oplossing beschikt over de mogelijkheid om de teller van het aantal storingen automatisch op 0 te zetten na lediging van de verzamelcontainer.	
FE04	Uw oplossing beschikt over de mogelijkheid om een huisvuilpas aan een onbeperkt aantal verzamelcontainers te koppelen.	
Juridisch		
JE01	U stemt in met de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT (GIBIT).	
JE02	U bent akkoord met het Concept Verwerkersovereenkomst.	
JE03	U bent akkoord met de Concept Overeenkomst	
Kwaliteit		
KE01	Het digitale scherm van uw oplossing en eventuele indicatielampjes dienen gedurende de gehele contractperiode (inclusief verlengingsjaren) zonder afname in kwaliteit afleesbaar te zijn voor zowel de doeleinden waarvoor burgers uw oplossing nodig hebben als de doeleinden waarvoor medewerkers van opdrachtgever uw oplossing gebruiken.	
KE02	Uw oplossing is waterproof, dat wil zeggen dat uw oplossing ondoordringbaar is voor water en stof.	
KE03	Uw monteurs en die van uw onderaannemers zijn VCA gecertificeerd.	
KE04	Diensten voor onderhoud en ondersteuning aan de software, voor zover deze door de Opdrachtnemer moeten worden geleverd, kunnen op afstand worden uitgevoerd.	
KE05	De Opdrachtnemer verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/inzicht in de afhandeling daarvan. De helpdesk van de opdrachtnemer levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of webportaal.	
KE06	De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten met betrekking tot de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De opdrachtgever bepaalt de prioriteit van incidenten. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd: 1: De oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van Opdrachtgever); 2: De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Opdrachtgever). 3: Kleine verstoringen (naar mening van de Opdrachtgever). 4: Gebruikers/beheerdersvraag.	

paraaf

Bijlage 7 - Programma van Eisen

versie 20201207

KE07	De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen met betrekking tot de Oplossing. De Opdrachtnemer maakt voor de Opdrachtgever inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.	
KE08	Categorie 1: reactietijd: 0 - 1/2 uur beantwoorden (24/7). Oplossing binnen: Workaround 4 uur. Oplossing 8 uur	
KE09	Categorie 2: reactietijd: 1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 18.00). Work-around binnen 8 uur op werkdagen. Oplossing binnen 48 uur op werkdagen	
KE10	Categorie 3: reactietijd: 24 uur (Op werkdagen van 8.00 en 18.00). Work-around binnen 2 werkdagen. Oplossing in volgende reguliere versie	
KE11	Categorie 4: reactietijd: 24 uur (op werkdagen tussen 8.00 en 18.00) Antwoord binnen 1 week	
KE12	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen voor de Oplossing. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen voor de oplossing van al geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure	
KE13	De release momenten worden minimaal 2 weken van te voren vastgesteld waarbij releasenotes worden opgeleverd. Voor het oplossen van urgente productieverstoringen kunnen ad-hoc crashreleases worden ingepland.	
KE15	Alle functionele beheertaken kunnen worden uitgevoerd, zonder dat dit invloed heeft op de werking van de Oplossing voor de overige gebruikers. Gebruikers kunnen ingelogd blijven en volledig gebruik maken van de Oplossing tijdens deze functionele beheertaken.	
KE16	Voor het testen van functionele wijzigingen heeft de gemeente de wens om naast de productieomgeving ook gebruik te kunnen maken van een separate testomgeving. U stelt hiervoor een testomgeving beschikbaar.	
KE17	Uw oplossing heeft een 24/7 beschikbaarheid voor 99% per maand. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de gemeente Midden-Groningen van 100% waarbij gepland onderhoud niet wordt meegenomen.	
	Logistiek	
LE01	U verzorgt het volledige onderhoud van de TCS-en, inclusief de verbinding met de verzamelcontainer. Onder het onderhoud verstaan we het oplossen van storingen, het vervangen van batterijen en wanneer nodig het vervangen van TCS-en die niet voldoen aan de eisen.	
LE02	U levert nieuwe huisvuilpassen in de huisstijl van Midden-Groningen (voor- en achterkant in full color) met pasnummer bedrukt geactiveerd aan. Met geactiveerd bedoelen wij dat de gemeente niet zelf de Mifare passen hoeft te activeren met een scanner of soortgelijk. Enige actie die de gemeente moet uitvoeren is het koppelen van de pas aan een adres in het BSA. De gemeente verstuurt de huisvuilpas naar de inwoner. Opdrachtgever geeft bij opdrachtverstrekking aan wat het eerste pasnummer is van waaraf geteld moet worden omdat de huidige huisvuilpassen behouden blijven. U levert bij het aanleveren van de huisvuilpassen een Excel-bestand aan waarin op iedere regel een huisvuilpas met pasnummer en chipnummer is opgenomen.	
LE03	U voert de te vervangen TCS-en af.	

paraaf

Bijlage 7 - Programma van Eisen

versie 20201207

- LE04 U draagt bij het aflopen of beëindigen van de overeenkomst alle data (inclusief meta-data) uit de database van uw oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat over aan de opdrachtgever. Na bevestiging van een succesvolle overdracht verwijderd u alle data uit uw oplossing en levert u een verklaring van vernietiging.

Social Return

Social Return binnen Werk in Zicht/arbeidsmarktregio Groningen

Het doel van *Social Return* is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken te bieden voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren.

Social-returnverplichting

- SE01
- 01 De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.
 - 02 De Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de opdracht 5 % van de opdrachtsom exclusief btw inzetten voor Social Return.
 - 03 De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen.
 - 04 De Opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie www.socialreturnmonitor.nl.
 - 05 De Opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de contactpersoon van het werkplein die gekoppeld is aan het project in de monitoringsapplicatie onder het tabblad contact.
 - 06 In bijlage 12 ("Uitvoeringsvoorwaarden Social Return") van de offerteaanvraag worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.
 - 07 Opdrachtgever wil graag weten hoe de Opdrachtnemer voornemens is de SROI verplichting te gaan vullen. De partij waaraan de opdracht wordt gegund moet na definitieve gunning maximaal één A-4 opstellen en aanleveren met de voorgenomen invulling van de Social Return.
- U gaat akkoord met deze verplichtingen en de uitvoeringsvoorwaarden in Bijlage 13 van de offerteaanvraag.

Technisch

- TE01 Uw oplossing wordt niet op het lichtnet aangesloten, maar wordt door een batterij voorzien van stroom.
- TE02 Uw oplossing is volledig compatibel met de behuizing en techniek van onze huidige verzamelcontainers (zie offerteaanvraag).
- TE03 Uw oplossing en koppelingen met het BSA voldoen continu aan de laatste versie van de STOSAG, maar blijft ook oudere versies wanneer nodig ondersteunen.
- TE04 U verzorgt de benodigde dataverbindingen.

rechtsgeldig geparafeerd en ondertekend

naam

functie

datum

paraaf

Bijlage 7 - Programma van Eisen

versie 20201207

handtekening

paraaf