

Bijlage F: Programma van eisen en wensen Perceel 2: AfvalApp

1. In- en aanleiding

Dit document is onderdeel van de aanbesteding voor een nieuw afvalregistratie systeem en een AfvalApp. Deze dienen de gemeente Meppel de mogelijkheden te bieden om de maatregelen uit het beleidsplan ten uitvoer te brengen. Deze richten zich op (nieuwe) faciliteiten om grondstoffen nog beter aan de bron te kunnen scheiden, op communicatie en bewustwording bij de inwoners en op preventie van afval.

Het doel is om nieuwe oplossingen te implementeren welke bestaan uit een web gebaseerd registratiesysteem en een App voor verhogen van de betrokkenheid, inzicht geeft in het aanbod gedrag en tips verstrekt over zowel afvalscheiding als -preventie aan/van burgers.

De aanbesteding is gesplitst in 2 percelen. Dit document bevat de wensen en eisen die worden gesteld aan perceel 2: de AfvalApp en website voor burgers.

Opdrachtgever is zich bewust van de afhankelijkheid die bestaat tussen de systemen genoemd in de 2 percelen. Ze verwacht dan ook dat, bij implementatie van beide geboden oplossingen, leveranciers in harmonie zullen optreden om het door de gemeente Meppel gewenste resultaat te behalen.

In onderstaande hoofdstukken wordt de nieuw gewenste situatie van de AfvalApp, met de daarbij gestelde eisen en wensen, geschetst.

Uitgangspunt van dit document is dat de aanbiedende partij en kennisnemen van de inhoud van dit document en geven bij inschrijving aan zich te conformeren aan de inhoud.

Opdrachtgever geeft aan dat ze vanzelfsprekend graag gebruik maakt van de kennis, expertise en visie van de potentiële aanbieder van de oplossing, om zo de automatisering, digitalisering en informatisering naar een hoger niveau te brengen.

2. Eisen en wensen: functionaliteit

In de onderstaande hoofdstukken zullen de functionele eisen en wensen van de AfvalApp worden beschreven.

Eisen zijn onderdelen of functionaliteit die aanwezig dienen te zijn in de applicatie. Afwezigheid betekent uitsluiting.

Wensen zijn functionele of technische onderdelen die zorgen voor een hogere gebruikers tevredenheid. Het zal het dagelijks gebruik prettiger en dus de acceptatie makkelijker maken. Daar waar mogelijk, ziet de opdrachtgever graag zoveel mogelijk van deze aspecten gehonoreerd.

2.1 Eisen en wensen

De gemeente Meppel heeft als doel gesteld om de inwoners snel, adequaat en volledig te helpen en informeren. Transparantie naar de burgers is daarom van groot belang. De AfvalApp is daarin een het instrument tot verdere digitale dienstverlening.

Eisen functioneel

Eis#	Basis eis	Waarom
2	De oplossing dient op eenvoudige wijze inzicht te geven in gegevens en dienstverlening aan het adres	Transparantie van dienstverlening
3	Volledige toepassing van AVG	Juridische voorwaarde
4	Inwoners hebben de mogelijkheid om via de AfvalApp en/of de website een container mutatie aan te vragen	Voor het wisselen of ruilen, het repareren, melden van een storing, verzoek tot plaatsing en/of het ophalen van hun inzamelmiddel of een exta (gratis) PMD, GFT of PMD container aan te vragen Betrekken van de inwoners bij het proces. Bevorderen van zelfredzaamheid. Gebruik maken van reeds aanwezige gegevens als routes en adressen.
5	De Afval App maakt gebruik van de actuele inzamelingsroutes, via een API koppeling	De te leveren oplossing is de bron van routes en routegegevens Een wijziging in het registratiesysteem is een directe wijziging in de afvalkalender/ App.

6	De Website kan, gebaseerd op invoer van een postcode/huisnummer combinatie, de Afvalkalender van het object in PDF-formaat aanbieden voor downloaden.	Informatieverstrekking. Digitalisering van processen.
7	Inzameldagen voor de fracties Rest, GFT, PMD, OPK, VETgoed, luiers, grofvuil, takken, etc worden per kalendermaand weergegeven.	
8	De afval App en de webapplicatie gebruiken plaatjes voor onderstaande fracties: Restafval, GFT, PMD, OPK, VETgoed, luiers, takkenroute en grofvuil	Duidelijkere communicatie met de inwoner
9	Nieuwe fracties/dienstverlening worden automatisch getoond in de AfvalApp	Toekomst vaste oplossing. Orders/opdrachten kunnen via de AfvalApp gekoppeld worden een deze nieuwe routes.
10	De Afvalkalender kan meerdere fractie-inzamelingen per dag tonen	Duidelijke communicatie
11	Het moet mogelijk zijn om tekst in de afvalkalender en AfvalApp aan te passen of toe te voegen	Bijv. kennisgevingen richting bezoekers of afwijkende inzameldagen.
12	Een App gebruiker moet met zo min mogelijk clicks of handelingen tot de kern van de vraag komen	Wanneer de omvang van clicks toeneemt, wordt de AfvalApp moeilijker te begrijpen.
13	De website voldoet minimaal aan de conformiteitsniveaus A en AA van de WCAG 2.1 eisen	Door wetgeving verplicht.
14	Via een koppeling met het registratie-systeem in perceel 1, is de burger in staat om via de App een vraag-en-antwoordproces te starten voor een grofvuil afspraak of melding.	Door invoeren van de postcode-huisnummer combinatie ontstaat een proces waarmee de fractie en inzameldatum kan worden gekozen om de afspraak in te kunnen plannen.
15	Via de AfvalApp is het voor de inwoner mogelijk een al gemaakt afspraak te annuleren of naar een ander datum te verplaatsen.	Optimale digitale dienstverlening.
16	Bij het aanmaken van bijv. een grofvuil order, wordt automatisch rekening gehouden met de actuele status van het order-plafond per route	Geen afspraken maken in een route die al tot zijn max-waarde is gevuld. Via een koppeling actuele gegevens gebruiken.
17	De AfvalApp sluit aan en is passend op de technische infrastructuur van de gemeente Meppel	
18	De webApp dient voor inwoners downloadbaar te worden gemaakt in de AppStore (voor het i-OS platform) en Playstore (voor het Android platform)	Conform de huidige werkwijze

19	De inwoner kan in 1 sessie meerdere meldingen/afspraken maken ('Nog een afspraak maken?'). Elke melding krijgt een eigen servicecode, zodat deze ook individueel zijn te wijzigen en te plannen	One-stop-shop principe.
20	De app wordt in de app/playstore aangeboden door de leverancier van de app.	Beheer en publicatie van de apps zijn verantwoordelijkheid van de inschrijver.

Wensen

Wens #	Basis wens	Waarom
W1	De mogelijkheid om aanvragen van pas-en/of inzamelmiddel via de website, automatisch te laten toetsen door het registratiesysteem, die zijn gebaseerd op de dienstverleningsafspraken	Transparantie naar burgers
W2	De AfvalApp is opgesteld in de 'look and feel' van de Meppel.nl website	Ter herkenning van de omgeving en onderhouden van de connectie met de organisatie.

Eisen ICT

Eis#	Basis eis architectuur	Waarom
E21	Gemeente Meppel wil aansluiten op de Common Ground filosofie:	In de kern gaat het bij Common Ground hierom: een hervorming van de gemeentelijke informatievoorziening, door op een andere manier om te gaan met gegevens. Zo koppelen we data los van werkprocessen en applicaties. En we bevragen data bij de bron, in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan.
E22	We baseren ons op de GEMMA 2.0 referentiearchitectuur. Gebruikte oplossingen moeten hierin passen.	Standaardisatie
E23	Koppelingen en standaarden worden toegepast We gebruiken open standaarden zoals die toegelicht zijn op de pas-toe-of-leg-uit lijst.	Standaardisatie en architectuur uitgangspunt

Eis#	Basis eis inkoop	Waarom
E24	We hanteren de GIBIT 2020 inkoopvoorwaarden, in aanvulling op de algemene inkoopvoorwaarden.	

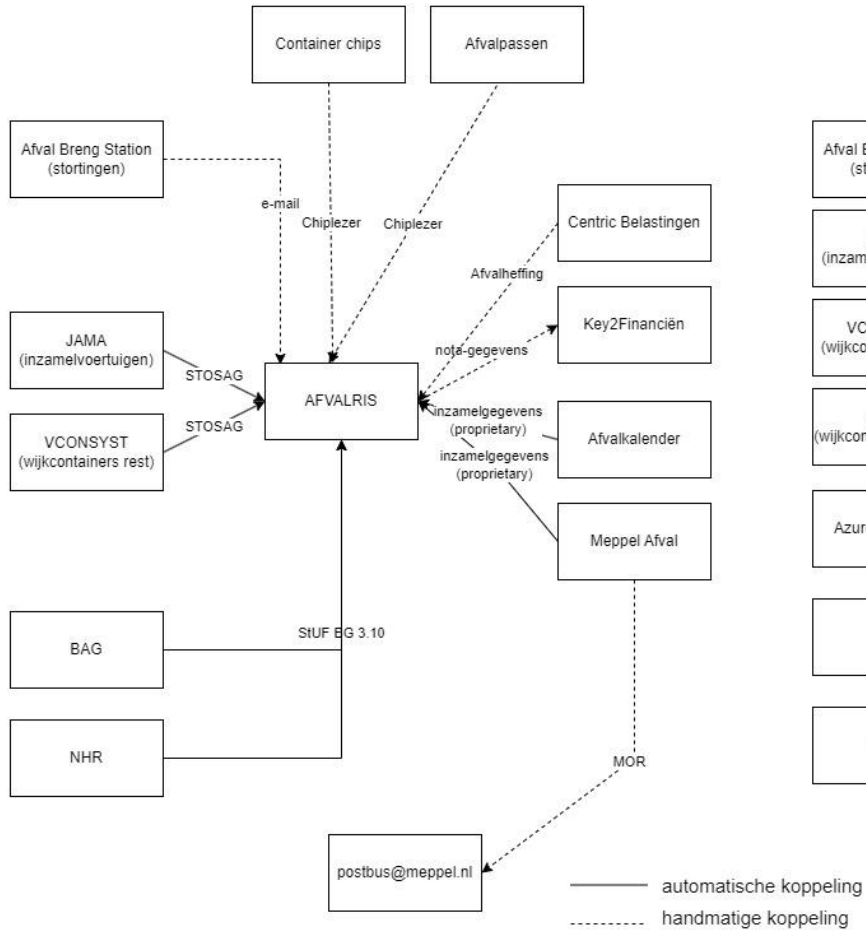
Eis#	Basis eis privacy	Waarom
E25	Er wordt een Pre-DPIA uitgevoerd. Afhankelijk daarvan kan een diepgaande DPIA nodig zijn.	
E26	Het gebruik van cookies of pixeltrackers is niet toegestaan. Google analytics mag niet worden gebruikt (ook niet met privacy-vriendelijke instellingen).	
E27	Bij verwerking van persoonsgegevens is een verwerkersovereenkomst nodig.	

Eis#	Basis eis privacy	Waarom
E28	De (cloud)oplossing voldoet en geeft invulling aan de maatregelen die volgen uit de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheden).	
E29	Standaard wordt 2 factor authenticatie afgedwongen. Indien mogelijk wordt (middels standaarden) gekoppeld om Single Sign On (SSO) mogelijk te maken. Ook user-provisioning met bijvoorbeeld SCIM is mogelijk.	
E30	Voor websites waarop dienstverlening aangeboden wordt aan inwoners, ketenpartners of bedrijven, moeten die via IP4 en IP6 bereikbaar zijn.	

Eis#	Basis eis beheer	Waarom
E31	Afspraken over beschikbaarheid, incidentafhandeling en wijzigingsprocedures worden vastgelegd in een SLA (Service Level Agreement) en een DAP (Dossier Afspraken en Procedures).	
E32	Voor applicaties die gebruikt worden in het primaire proces en van enige omvang zijn, is een testomgeving verplicht.	
E33	Voor browser gebaseerde applicaties geldt dat er geen gebruik gemaakt mag worden van plugins. Gangbare browsers moeten worden ondersteund.	

3. Bijlage Applicatielandschap

Project Start Architectuur



SOLL

