



Bijlage 2

Programma van eisen en wensen

3 maart 2023

Inhoud

<i>Inleiding</i>	2
<i>Doelstellingen</i>	3
Klantenbeheer gemeentelijke dienstverlening	4
Objectbeheer	4
<i>Inzamelmiddelen en toegang autorisatie middelen</i>	5
Individuele inzamelmiddelen	5
Verzamelcontainer (ondergrondse- en bovengrondse containers)	7
Diftar	9
Milieupassen	9
Milieupas voor toegang tot een gemeenschappelijke inzamelcontainer	9
Bedrijfsafval aanbieden aan een inzamelmiddel met behulp van een afvalpas	10
Toegangsregistratie milieustraat	11
<i>Route inzameling (routes)</i>	11
Route-inzameling op vaste frequentie met vaste adressen	12
Inzameling meldingen grof huishoudelijk en snoei-afval (route inzameling met veranderende adressen)	12
Containerdistributie	13
<i>Afvoertransporten en begeleidingsbrieven</i>	14
<i>Koppelingen</i>	15
<i>Privacy en beveiliging</i>	19

Inleiding

Rondom het Programma van Eisen en wensen is gekozen om een aantal primaire processen van de gemeente Woerden en Oudewater, vanaf nu te noemen de Gemeenten, inhoudelijk te beschrijven. Van deze primaire processen wordt de nieuw gewenste situatie beschreven en de daarbij horende eisen, waaraan het nieuw te kiezen waste managementsysteem moet voldoen. Ook zijn er wensen opgenomen, waarvan de Gemeenten het wenselijk zouden vinden als het nieuw te kiezen waste managementsysteem hierin ondersteunt. De gewenste situatie wordt niet altijd tot in detail beschreven, juist om zo ruimte te laten voor invulling van de inschrijver.

Naast de beschreven inhoudelijke processen is er ook een aantal algemene doelstellingen waar het nieuw te kiezen waste managementsysteem een verbetering in dient te realiseren. Deze doelstellingen worden ook beschreven in dit programma en zullen van invloed zijn op de te maken keuze.

Naast deze zaken verwachten we inbreng van kennis en expertise van de inschrijver, om zowel de beschreven doelstellingen voor de automatisering, digitalisering en informatisering op een hoger niveau te brengen.

Doelstellingen

De Gemeenten zijn bezig om het huidige ERP-landschap stapsgewijs te vervangen door nieuwe systemen, die elk proces optimaal dienen te ondersteunen. De doelen om dit te bereiken, worden in dit stuk nader beschreven en zijn bepalend voor de te maken keuze.

De doelstellingen voor het nieuw te kiezen waste managementsysteem zijn onder andere:

- Ingerichte flexibele dienstverlening en processen. Dit wordt gedaan door processen en systemen op een dusdanige wijze vorm te geven, dat de Gemeenten in staat zijn om op een flexibele manier de dienstverlening aan te bieden. Met flexibele dienstverlening wordt hier bedoeld dat de Gemeenten in staat zijn om bij een afwijkend klantverzoek de flexibiliteit te hebben dit binnen het nieuwe systeem en de ingerichte processen, uit te kunnen voeren;
- De ingerichte processen zijn klantgericht (voegen waarde toe) of dienen ter ondersteuning van de noodzakelijk of wettelijk uit te voeren administratieve werkzaamheden;
- Er is één bron van gegevens. Verrijking ervan is toegestaan in andere bronnen of bronsystemen;
- Processen inrichten op maximale efficiëntie voor de rol;
- Automatisering van datagegevens;
- De benodigde stuurinformatie van de organisatie en de verantwoordelijkheidsverplichtingen extern, moeten volledig, op tijd en correct aanwezig zijn in het nieuwe systeem;
- Rapportages kunnen eenvoudig in een BI-Tool worden gemaakt op basis van de gegevens uit het nieuwe systeem.
- Opdrachtgever is voornemens om uiterlijk 1 januari 2024 de oplossing in productie te hebben en verwacht passende inzet van de aanbieder om deze dit doel te behalen. Vanzelfsprekend is een datum eerder in 2023 bespreekbaar.
- Opdrachtgever heeft voor de gemeente Oudewater de dienstverlening uitbesteed en verwacht van de aangeboden oplossing dat dit type processen en gegevensdeling, in de breedste zin, ondersteund blijft in de oplossing.

In onderstaande hoofdstukken worden een aantal primaire processen van het nieuw te kiezen waste managementsysteem, de koppelingen met bronsystemen en de operationele gegevensuitwisseling toegelicht. Dit document beschrijft zowel eisen als wensen, voor de wensen wordt gebruik gemaakt van bijlage 10.

Klantenbeheer gemeentelijke dienstverlening

De gemeentelijke dienstverlening is onder andere gericht op het inzamelen van huishoudelijk afval, zowel via minicontainers huis-aan-huis als via ondergrondse containers en op verschillende locaties in de wijken. Daarnaast hebben de Gemeenten twee milieustraten.

Objectbeheer

Objecten zijn de woonaansluitingen van een gemeente. Deze worden vastgelegd in VRiS (een pakket van de leverancier TOG Nederland). Dit is het systeem waar de afdeling Belastingen mee werkt. De uitwisseling van gegevens vindt periodiek plaats via een koppeling op basis van het StUF koppelvlak BAG 3.10.

De dienstverlening die in opdracht van de gemeente direct voor burgers wordt uitgevoerd, wordt geregistreerd op objectniveau.

Eisen

1. Nieuwe objecten en objectmutaties worden periodiek (automatisch via een koppeling met VRiS) verwerkt;
2. Foutmeldingen bij het automatisch importeren van het VRiS bestand worden in een logbestand opgeslagen;
3. Bij het object moet in ieder geval het WOZ-nummer worden vastgelegd;
4. Bij een object kan een memoveld worden gevuld, welke gebruikt kan worden voor een route;
5. Bij het object is inzichtelijk welke (historische) containers en/of passen er zijn geweest;
6. Bij een object kan worden vastgelegd en is inzichtelijk op welke ondergrondse of bovengrondse (historische) wijkcontainers het adres is aangesloten;
7. Bij het object is inzichtelijk wat de inzamelroutes en kalenderdagen van diverse fracties zijn en welke eerstvolgende ledigingen gepland zijn;
8. Bij het object kunnen opdrachten worden aangemaakt ten behoeve van inzamelingen op afroep;
9. Er is een mogelijkheid om de burger via een burgerportaal toegang te geven tot de objectgegevens, inzamelmiddelen en ledigingen;
10. Bij het object is inzichtelijk welke afroepopdrachten er zijn uitgevoerd;
11. Bij een object is inzichtelijk per fractie welke inzamelledigingen (op basis van Diftar) periodiek zijn gedaan en naar de Belastingdienst zijn gestuurd. In de afvalstoffenaanslag worden deze ledigingen gefactureerd oftewel doorbelast aan de burger. Een burger moet de afvalstoffenheffing betalen;
12. Het object kan grafisch worden getoond op kaartmateriaal binnen het nieuw te kiezen waste managementsysteem.

Inzamelmiddelen en toegang autorisatie middelen.

Het inzamelen van afval wordt gedaan met behulp van inzamelmiddelen en toegang-autorisatiemiddelen (inzamelvoorzieningen). Het is belangrijk dat alle inzamelmiddelen, die op een object of op een ophaaladres staan, geregistreerd zijn in het nieuwe systeem. Van dit nieuwe systeem verwachten de Gemeenten dat het automatisch, op basis van kenmerken, stuurt welke inzamelmiddelen bij welk object mogen worden uitgegeven. Een aantal inzamelmiddelen die door De Gemeenten worden gebruikt zijn:

- Minicontainers;
- Milieupassen voor verzamelcontainers en toegang tot de milieustraat;
- Kunststofzakken;
- Ondergrondse en bovengrondse verzamelcontainers, in geval van PMD-containers ondergronds en GFT-cocons, altijd uitgerust met toegangscontrole.

Bij de objecten kan op eenvoudige wijze worden vastgelegd welke dienstverlening en inzamelmiddelen het object mag ontvangen.

Individuele inzamelmiddelen

Het bronbestand van de minicontainers ligt vast in het nieuw te kiezen waste managementsysteem.

Bij de inzameling is het van belang een volledig inzicht te hebben in alle inzamelmiddelen. De minicontainers worden op basis van fractie, volume en afvalsoort uitgezet op een object en voorzien van een chip en een sticker. In het nieuwe systeem worden deze gegevens op het object vastgelegd, inclusief een begindatum. Bij het innemen geldt dit ook voor de einddatum. Alle containermutaties (uitgifte, innemen, reparatie, wisselen) worden door het aanmaken van een opdracht op het object klaargezet voor de uitvoering. De opdrachten worden gelijk aan een route en datum gekoppeld. Aan de hand van de route kan men zien welke containermutaties er zijn ingepland.

De chip in de container moet vanuit het nieuwe systeem op de whitelist worden gezet, zodat een lediging van de minicontainer is toegestaan op de wagens. Deze automatische koppeling moet voldoen aan de STOSAG-standaard. Bij het innemen van een container of bij een vermissing wordt de container of chip geblokkeerd, krijgt deze in het nieuwe systeem een eind- of blokkeringsdatum en wordt de container automatisch verwijderd uit de whitelist, vanuit het nieuwe systeem. De whitelist wordt daarna digitaal gedeeld met betrokken inzamelvoertuigen.

Bij het ledigen van een minicontainer, die op een object geregistreerd staat, wordt door de wagen de chip gescand. Het chipnummer moet op de whitelist staan, die bekend is bij de wagen. Als de chip bekend is, mag de minicontainer geledigd worden en wordt een lediging geregistreerd. Deze ledigingenlijst wordt dagelijks, voor het uitvoeren van de route, van de wagen gedownload en digitaal verwerkt in het nieuwe systeem. De minicontainers die geledigd zijn krijgen op het object een geregistreerde lediging met de datum en tijdstip. De lediging is zichtbaar via de container of via het object.

Het moet mogelijk zijn om het logbestand van de verwerkte regels te controleren op foutmeldingen. Na goedkeuring door een medewerker van de Gemeenten, moeten de ledigingen kunnen worden doorgestuurd naar het pakket VRiS van de afdeling Belastingen. Dit verloopt via een koppeling op basis van het StUF koppelvlak BAG 3.10 of een gelijkwaardige interface.

Eisen

13. Op een object kan worden vastgelegd welk inzamelmiddelen ontvangen mogen worden;
14. Automatische koppeling voor communicatie met het nieuw te kiezen waste managementsysteem, voor het aanleveren van een chip op een whitelist op basis van STOSAG 4;
15. De chiplezer op de voertuigen moeten gevoed worden met een whitelist. Iedere dag moet er automatisch een nieuwe whitelist klaargezet worden, zodat de voertuigen hier gebruik van kunnen maken;
16. Ledigingen moeten automatisch geïmporteerd en verwerkt kunnen worden op basis van STOSAG 4, waarbij het mogelijk is om via een logbestand de verwerkte regels te controleren;
17. Ledigingen met datum en tijdstip worden bij de container opgeslagen. Bij het ledigen wordt de gps-locatie van de ledigingspositie ook vastgelegd. Deze moet ook worden vastgelegd bij de geregistreerde lediging in het nieuwe systeem, zodat het kan worden geraadpleegd op een digitale kaart;
18. Na goedkeuring moeten de ledigingen klaargezet kunnen worden voor verwerking in VRiS, via een koppeling op basis van het StUF koppelvlak BAG 3.10 of een gelijkwaardige interface;
19. Het moet mogelijk zijn om ledigingen, die binnen een instelbaar aantal seconden zijn gemaakt, over te slaan, omdat het hier waarschijnlijk om dubbele ledigingen gaat;
20. Op basis van een toegevoegde code moet herkend kunnen worden of het een juiste lediging is. De ledigingen die hier niet aan voldoen, moeten automatisch niet worden meegenomen naar de afdeling Belastingen ten behoeve van de aangifte;
21. Het moet mogelijk zijn een sticker te printen bij de uitgifte van de container, met daarop (rekening houdend met de AVG):
 - Adresgegevens;

- Inhoudsmaat;
 - Fractie.
22. Een chip kan op het object de status actief of inactief krijgen. De status inactief wordt gegeven wanneer er geen ledigingen meer mogen worden geregistreerd op de chip;
 23. Als de status van de chip wordt gewijzigd naar inactief, wordt de chip ook gelijk van de whitelist verwijderd;
 24. De status kan handmatig worden aangepast door een geautoriseerde gebruiker;
 25. Het uitzetten en innemen van containers wordt zoveel mogelijk in een workflow uitgevoerd;
 26. Een chip kan tijdelijk geblokkeerd worden voor ledigingen met een bijbehorende reden;
 27. Zoeken op containernummer wordt door het nieuw te kiezen waste managementsysteem ondersteund;
 28. Zoeken op chipnummer wordt door het nieuwe systeem ondersteund;
 29. Zoeken op objectnummer wordt door het nieuwe systeem ondersteund;

Wensen

1. De koppeling met MOR van leverancier Sweco voor aanvullen. Hiervoor wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van API, maar het mag ook een gelijkwaardige andere interface zijn.

Verzamelcontainer (ondergrondse- en bovengrondse containers)

De Gemeenten hebben voor de burgers naast minicontainers ook gemeenschappelijke containers beschikbaar gesteld. Deze zijn onderverdeeld in boven – en ondergrondse containers. Alle Rest-containers zijn uitgerust met een toegangscontrolesysteem. Alleen in Oudewater is een deel van de GFT- containers uitgerust met een toegangscontrolesysteem. En in zowel Woerden als Oudewater zijn er enkele PMD-containers voorzien van toegangscontrole. (Waren voorheen ingezet als Rest-containers)

Om toegang te krijgen, moet de bewoner een milieupas hebben die geautoriseerd is voor de betreffende container. Voor restafval moet er registratie van stortingen plaatsvinden. Voor GFT en PMD geldt uitsluitend een toegangscontrole. Het nieuw te kiezen waste managementsysteem moet op basis van de STOSAG in staat zijn met verschillende toegangscontrole systemen te koppelen.

Eisen

30. Een koppeling met de toegangscontrolesystemen en het nieuw te kiezen waste managementsysteem op basis van STOSAG 3 moet mogelijk zijn.

Wensen

2. De koppeling met Obsurv van leverancier Sweco, voor aanvullen. Hiervoor wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van een API, maar het mag ook een gelijkwaardige andere interface zijn. De koppeling maakt 1 bron van container informatie mogelijk.

Diftar

De Gemeenten werken met een omgekeerd Diftar systeem, wat gebaseerd is op basis van een staffel. Hoe minder vaak de burger de minicontainer met restafval laat legen, of het restafval stort in de ondergrondse container, hoe hoger het bedrag is dat de burger het volgende jaar in mindering krijgt op de afvalstoffenheffing. Het nieuw te kiezen waste managementsysteem moet in ieder geval het aantal ledigingen en stortingen kunnen registreren en deze informatie automatisch en digitaal aan de afdeling Belastingen doen toekomen.

Milieupassen

De Gemeenten geven milieupassen uit voor toegangscontrole en registratie van:

- Toegang tot de milieustraat;
- Toegang tot een bovengrondse verzamelcontainer;
- Toegang tot ondergrondse containers en verzamelcontainers voor bewoners;
- Toegang tot ondergrondse verzamelcontainers voor bedrijven;

Milieupas voor toegang tot een gemeenschappelijke inzamelcontainer

Ieder object heeft recht op één milieupas. De milieupassen worden, net zoals een minicontainer, uitgegeven op het object. Een digitale aanvraag voor een nieuwe pas loopt via het zakensysteem Join (Decos). Op dit moment moeten deze opdrachten handmatig in het nieuw te kiezen waste managementsysteem worden doorgevoerd. In de nieuwe situatie moet dit geautomatiseerd kunnen, een rechtstreekse koppeling met Join is noodzakelijk. Als dit niet tot de mogelijkheden behoort, zien wij graag welke geautomatiseerde oplossing hiervoor aangeboden wordt. De volgende zaken moeten hierin in ieder geval worden opgenomen:

- Bij de uitgifte van een milieupas, moet de pas voorzien zijn van de uitgiftedatum en moet het geregistreerd zijn bij het object;
- Wanneer de milieupas stuk is of vermist wordt gemeld, wordt de milieupas op het object geblokkeerd;
- De milieupas wordt vanuit het nieuwe systeem, indien noodzakelijk, gekoppeld aan een aantal inzamelcontainers voor de toegangsregistratie;
- Een pas moet vanuit het nieuwe systeem geblokkeerd kunnen worden;
- Een pas moet een status kunnen krijgen waarmee zichtbaar is of een pas actief is of inactief is;
- Een pas moet toegang geven tot tenminste 1 van de milieustraten, met de mogelijkheid om in de toekomst vanuit beide gemeenten toegang te hebben tot 1 milieustraat

Het aanbieden van afval bij een ondergrondse container vindt plaats via verificatie met een milieupas. De milieupas moet voorkomen op de whitelist in de container. Als de milieupas wordt herkend, dan kan de bewoner de klep van de container openen en het afval erin stoppen. De hardware en software registreren een lediging in de ondergrondse container. Deze registratie wordt op basis van de STOSAG doorgestuurd naar het nieuw te kiezen waste managementsysteem, waarmee wordt vastgelegd dat er een aanbieding door de burger is gedaan.

Eisen

31. Geautomatiseerde oplossing voor de invoer in het nieuwe systeem voor de aanvraag van nieuwe passen, die worden gemaakt in Join (Decos);
32. Bij de uitgifte van een milieupas wordt deze met de uitgiftedatum bij het object geregistreerd;
33. Wanneer de milieupas stuk of vermist wordt gemeld, moet deze vanuit het nieuwe systeem kunnen worden geblokkeerd en moet zichtbaar zijn of de pas actief of inactief is;
34. Als de status van de milieupas wordt gewijzigd naar inactief, wordt de milieupas ook gelijk van de whitelist verwijderd;
35. De status kan handmatig worden aangepast door een geautoriseerde gebruiker;
36. Een milieupas kan tijdelijk worden geblokkeerd voor stortingen of toegang met een bijbehorende reden;
37. Het is in het nieuw te kiezen waste managementsysteem mogelijk om te zoeken op pasnummer;
38. Bij het verwerken van een bestand van aanbiedingen moet er een logbestand aangemaakt worden, waarin staat welke regels verwerkt zijn, welke regels niet verwerkt zijn en waarom niet.

Wensen

3. De koppeling met Join van leverancier Decos voor aanvullen. Hiervoor wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van een API, maar het mag ook een gelijkwaardige andere interface zijn.

Bedrijfsafval aanbieden aan een inzamelmiddel met behulp van een afvalpas

Bedrijven die een overeenkomst hebben gesloten met de Gemeenten, kunnen het afval aanbieden bij een ondergrondse container. Hiervoor krijgen zij een milieupas. In de toekomst kan het wenselijk zijn om bedrijven die op de ondergrondse container storten, (achteraf) per tik te gaan betalen. Wel krijgen deze bedrijven vooraf een vast bedrag doorberekend, om gebruik te mogen maken van de ondergrondse containers.

Eisen

39. Bedrijven moeten als relatie vastgelegd kunnen worden;
40. Per relatie moet het aantal stortingen per periode inzichtelijk gemaakt kunnen worden en moeten deze ter facturatie aan de afdeling Belastingen aangeboden kunnen worden;

Toegangsregistratie milieustraat

In beide gemeenten is één milieustraat aanwezig. De burger kan hier afval brengen wat niet in een container kan of mag. De burger krijgt toegang tot de milieustraat wanneer hij over een geldige milieupas beschikt. Het softwarepakket WinWeigh van Pfister zorgt voor de toegangscontrole in Oudewater en in Woerden wordt hiervoor AWRS gebruikt. In WinWeigh is ook een soort strippenkaartsysteem verwerkt, wat zorgt voor de betaling van de bezoeken. Het is wenselijk dat deze gegevens per object ook in het nieuw te kiezen waste managementsysteem inzichtelijk zijn. Hiervoor zou een koppeling met WinWeigh en AWRS gerealiseerd moeten worden.

Het is ook wenselijk om ook op afspraak te kunnen gaan werken en toegang te kunnen verlenen op basis van tijdslots.

Wensen

4. De koppeling met WinWeigh is wenselijk, zodat in het nieuw te kiezen waste managementsysteem ook de milieustraatbezoeken en de status van de strippenkaart is in te zien.
5. De koppeling met AWRS is wenselijk, zodat in het nieuwe systeem ook de milieustraatbezoeken en de status van de strippenkaart is in te zien.
6. De mogelijkheid om de toegang tot de milieustraat te reguleren door middel van het maken van afspraken is wenselijk.

Route inzameling (routes)

De afvalinzameling op het object wordt gedaan op basis van route-inzameling. Dit houdt in dat de chauffeur een route krijgt gereden moet worden. Er zijn twee soorten route-inzameling:

- Route op een vaste frequentie met vaste adressen;
- Route met een vaste frequente en wisselende adressen.

In het nieuw te kiezen waste managementsysteem moet vastgelegd worden in welke route een object is ingedeeld. Ook moet vastgelegd zijn wat de inzamelfrequentie van een route is en wat de eerstvolgende inzamel dag is.

Eisen

41. Route-inzameling op frequentie is de bron voor de afvalkalender. Afwijkende dagen moeten worden getoond op de afvalkalender.
42. Het moet mogelijk zijn om een export te maken ten behoeve van de afvalkalender, of deze moet rechtsreeks vanuit het nieuw te kiezen waste managementsysteem worden doorgezet.
43. Het moet mogelijk zijn om via een burgerportaal de afvalkalender op te vragen.

Wensen

7. Het is wenselijk om een push bericht te kunnen sturen aan de burger. Bijvoorbeeld om te melden dat de minicontainers aan de weg moeten worden gezet of in geval van een calamiteit.

Route-inzameling op vaste frequentie met vaste adressen

Bij route-inzameling hebben we het over een route waarop een aantal objecten van één gemeente zijn ingedeeld. Meestal wordt het object van een gemeente in een zogenaamde wijk ingedeeld. Deze wijk krijgt een routenaam.

De routes krijgen een frequentie en een dag van inzamelen, bijvoorbeeld één keer per twee weken op woensdag. Vanaf de week waarin wordt gestart, wordt vervolgens om de week op woensdag deze route ingezameld. In de afvalkalender moeten inhaaldagen en feestdagen herkenbaar zijn. Daarnaast moet het nieuwe systeem inzicht kunnen geven in de volgende zaken.

Eisen

44. Het aantal containers per route, voertuig, fractie, type en wijk.
45. Rekening houdend met wettelijke normering P90.

Inzameling meldingen grof huishoudelijk en snoei-afval (route inzameling met veranderende adressen)

Het moet voor de burger mogelijk zijn om via verschillende kanalen, zoals via klantencontact (Join) of de website, een afspraak in te plannen voor het laten ophalen van grof huishoudelijk of snoei-afval. De Gemeenten maken de routes aan waarop deze afspraken gepland kunnen worden. De burger moet de mogelijkheid hebben om zelf een datum te kiezen voor het ophalen van het afval. Deze wordt dan automatisch op de juiste route gezet.

Voor het laten ophalen van grof huishoudelijk afval moet de burger een vast bedrag betalen. Per gemeente kunnen er verschillen zijn in het bedrag wat de burger moet betalen. Dit bedrag moet ook inzichtelijk zijn in de website.

Iedere route wordt gevuld met de gemaakte afspraken. Dit betekent dat deze route op iedere inzameldatum andere adressen bevat waar de chauffeur afval moet ophalen. Deze adressen

moeten zichtbaar zijn in de route op de specifieke datum. Bij een bepaald aantal opdrachten sluit het nieuw te kiezen waste managementsysteem de route, zodat er geen nieuwe opdrachten meer bij kunnen komen. Een geautoriseerde gebruikersgroep dient de mogelijkheid te krijgen om deze instelling bij te stellen.

Het moet mogelijk zijn om zowel de route op papier te printen, als deze ook door te sturen naar software op een mobile device. Als de chauffeur de route rijdt met behulp van software op een digitaal device, geeft hij bij iedere opdracht aan wanneer en of deze is uitgevoerd. Ook heeft hij de mogelijkheid om foto's toe te voegen. Deze informatie, inclusief foto's, is in het nieuwe systeem bij zowel het object als bij de opdracht terug te vinden. Afgeronde opdrachten dienen van de routelijst verwijderd te worden of duidelijk zichtbaar te zijn met een status 'Gereed'.

Eisen

46. De route voor grof huishoudelijk afval wordt gesloten voor opdrachten wanneer het maximaal aantal meldingen op de route is bereikt;
47. Een geautoriseerde gebruikersgroep krijgt de mogelijkheid deze instelling bij te stellen;
48. De routes en adressen moeten zowel op papier geprint kunnen worden, als (automatisch) naar een mobiel device gestuurd kunnen worden en daar door middel van een softwaretoepassing worden afgewikkeld;
49. Via een object kan inzicht verkregen worden wanneer er grofvuil is opgehaald of opgehaald zal worden;
50. Via een route kan inzicht worden verkregen in welke objecten en adressen aan de route op een specifieke datum zijn toegekend;
51. Per gemeente moet het mogelijk zijn om bedragen en afspraken aan te passen. Bijvoorbeeld in gemeente A kan grofvuil opgehaald worden, in gemeente B kan dat niet en in gemeente C moet je ervoor betalen via Ideal;
52. De chauffeur kan een foto koppelen aan de opdracht;
53. De chauffeur kan de opdracht via software op een mobile device op gereed zetten;
54. De chauffeur kan op de opdracht via software op een mobile device een opmerking toevoegen;

Containerdistributie

Het moet voor de burger mogelijk zijn om via verschillende kanalen, zoals via klantencontact (Join) of de website, een afspraak in te plannen voor het laten plaatsen, ophalen en/of omruilen van de verschillende minicontainers. De Gemeenten maken de routes aan waarop deze afspraken gepland kunnen worden. De burger moet de mogelijkheid hebben om zelf een datum te kiezen voor deze actie(s), waarna deze vervolgens automatisch op juiste route wordt gezet.

Iedere route wordt gevuld met de gemaakte afspraken. Dit betekent dat deze route op iedere inzameldatum andere adressen bevat, waar de chauffeur logistieke opdrachten moet verrichten.

Deze adressen moeten zichtbaar zijn in de route op de specifieke datum. Bij een bepaald aantal opdrachten sluit de route, zodat er geen nieuwe opdrachten meer bij kunnen komen. Het moet mogelijk zijn om zowel de route op papier te printen, als deze door te sturen naar software op een mobile device. Als de chauffeur de route rijdt met behulp van de software op een mobile device, geeft hij bij iedere opdracht aan wanneer en of deze is uitgevoerd. Ook heeft hij de mogelijkheid om foto's toe te voegen. Deze informatie, inclusief foto's, is in het nieuw te kiezen waste managementsysteem zowel bij het object als bij de opdracht terug te vinden.

Eisen

- 55. De route voor containerdistributie wordt gesloten voor opdrachten wanneer het maximaal aantal meldingen op de route is bereikt;
- 56. De routes en adressen moeten zowel op papier geprint kunnen worden, als ook (automatisch) naar de software op een mobile device gestuurd kunnen worden;
- 57. Via een object kan inzicht verkregen worden wanneer containers worden opgehaald of zijn opgehaald;
- 58. Via een route kan inzicht worden verkregen in welke objecten en adressen aan de route op een specifieke datum zijn toegekend;
- 59. De chauffeur kan via de software op een mobile device een foto koppelen aan de opdracht;
- 60. De chauffeur kan de opdracht via de software op een mobile device op gereed zetten.
- 61. De chauffeur kan op de opdracht via de software op een mobile device een opmerking toevoegen.
- 62. De software op een mobile device dient de gegevens te koppelen (inname minicontainer en chipnummer) aan het toegewezen object in het nieuw te kiezen waste managementsysteem. Waarna deze direct op de whitelist wordt gezet

Afvoertransporten en begeleidingsbrieven

Als de afzetcontainers of de persen van de huis-aan-huis wagens vol zijn, worden deze getransporteerd naar de verwerker. De Gemeenten maken hiervoor gebruik van de software van Logistiek Zonder Papier (LZP). Ook voor de (digitale) begeleidingsbrieven maken ze gebruik van de mogelijkheden die LZP biedt. Het nieuw te kiezen waste managementsysteem moet kunnen koppelen met dit systeem.

Wens

- 8. Het is wenselijk dat het te gebruiken waste managementsysteem vanwege rapportage doeleinden via een API of gelijkwaardige interface kan koppelen met LZP.

Koppelingen

Het nieuw te kiezen waste managementsysteem heeft meerdere automatische koppelingen met andere systemen in het applicatielandschap van Woerden. De koppelingen moeten, als ze nog niet gemaakt zijn, op basis van een API of een gelijkwaardige interface, gemaakt kunnen worden. Deze koppelingen moeten voldoen aan de technische voorwaarden, zoals weergegeven in de ICT-uitgangspunten van de Gemeenten.

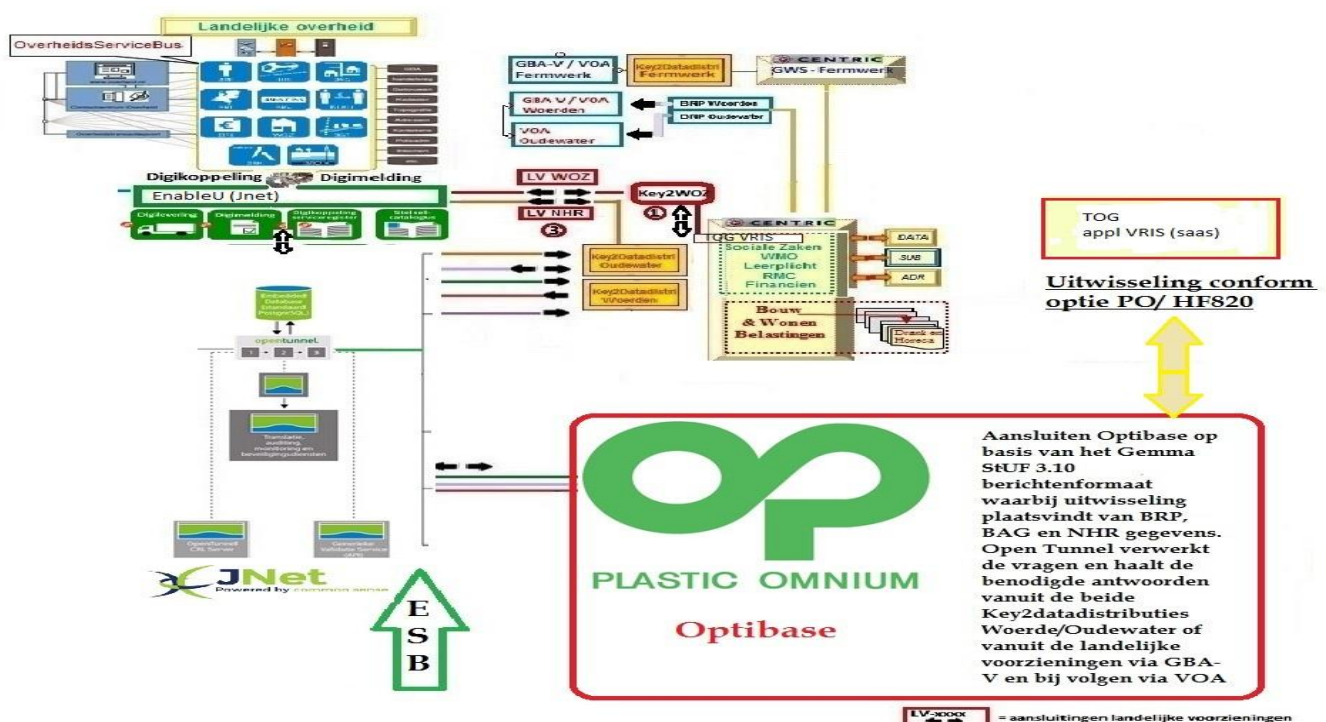
Het waste managementsysteem heeft meerdere automatische koppelingen met andere systemen in het systeemlandschap. De koppelingen moeten, als ze nog niet gemaakt zijn, op basis van een API gemaakt kunnen worden. De opdrachtnemer levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden (inclusief regie en afstemmingsmomenten met de te koppelen leveranciers) die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om gegevensuitwisseling te laten functioneren. De opdrachtnemer kan op verzoek aantonen dat de koppelingen succesvol zijn getest. We onderscheiden hierin geautomatiseerde gegevensuitwisseling (koppeling) en handmatige gegevensuitwisseling (import/export). Deze koppelingen moeten voldoen aan de technische voorwaarden zoals onderstaand, in algemene eisen, is weergegeven:

Techniek:

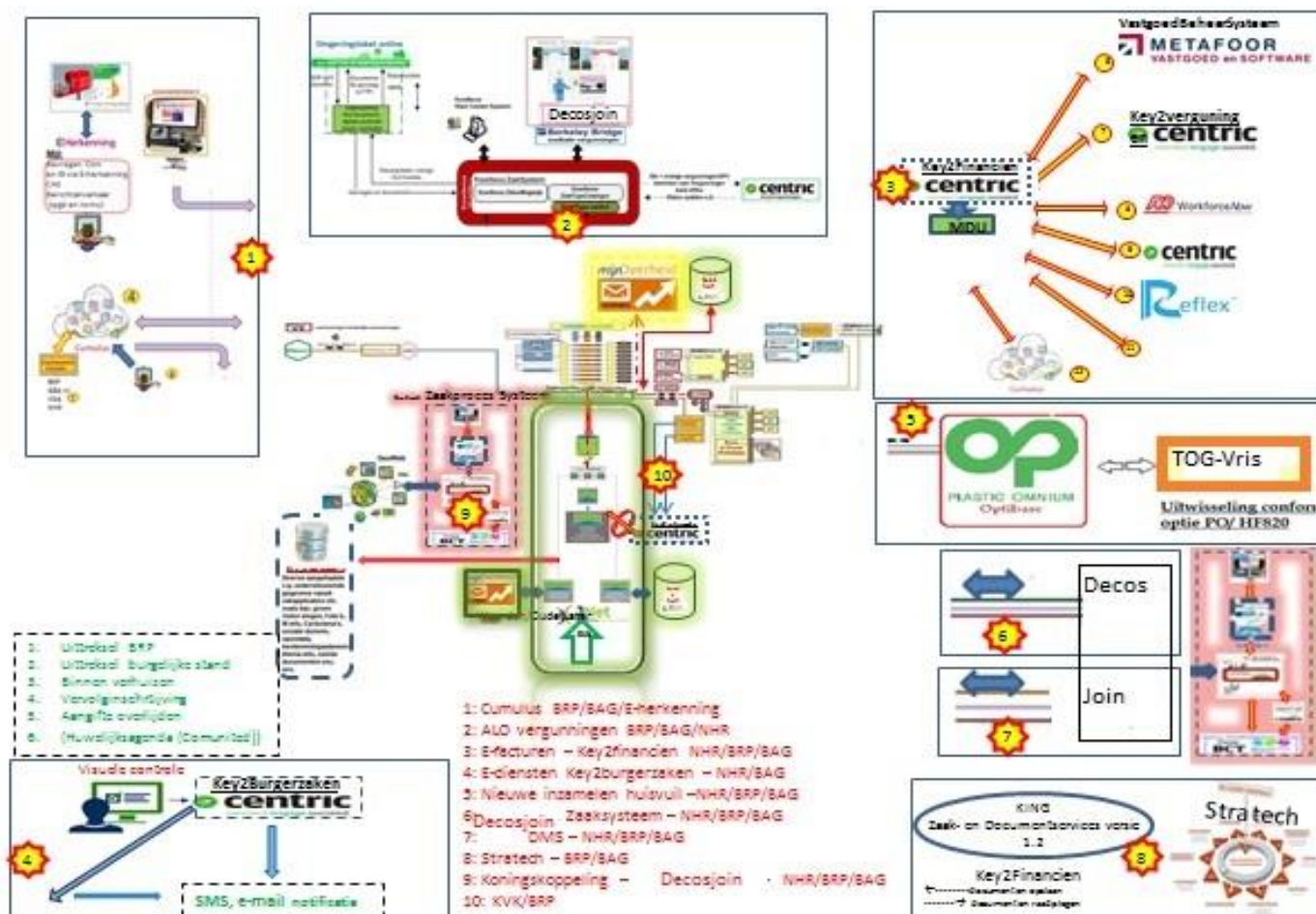
- Koppelen 2-weg aan Jnet (EnableU) opentunnel met de nodige certificaten voor beide gemeenten
- Koppelen 2-weg met belastingpakket Vris van leverancier TOG met afstemming van Jnet (SaaS) volgens het uitwisselingsformaat
- Draaien op actuele VMware-Horizon omgeving gemeente
- De oplossing beschikt over een authenticatiemechanisme op basis van Azure Active Directory (dmv enterprise application). Na authenticatie via de Azure Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd.
- Indien de oplossing on-premis zal worden geïnstalleerd, mag authenticatie ook d.m.v. active directory ondersteunende protocollen plaatsvinden.
- Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE.
- De oplossing is beschikbaar als app of webapplicatie en beschikt over een responsive webdesign techniek waardoor functies gestart kunnen worden op de verschillende

mobiele apparaten zonder in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de applicatie.

- Koppelen 2-weg via opentunnel Jnet met key2dd van Centric voor 2 omgevingen Oudewater en Woerden.
- Ondersteunen Stuf 3.30 uitwisseling via opentunnel met GBA-v/BAG/NHR via Key2dd.
- Er wordt minimaal een test-, acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld. De configuratie kan zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer van de ene naar de andere omgeving gebracht worden.
- In het (datacenter) netwerk van een mogelijke SaaS leverancier en eventuele onderaannemers (bijvoorbeeld hostingpartijen) wordt zonering toegepast om omgevingen (klanten, productie, test, etc.) van elkaar te scheiden. Zie referentiemodel: https://www.noraonline.nl/wiki/Beschouwingsmodel_zonering
- De opdrachtgever blijft altijd eigenaar van de transactiedata.
- Per gebruiker (accountnaam) dient gelogd te worden welke (persoons-)gegevens zijn bevraagd, zodat er voldaan kan worden aan de AVG richtlijnen.
- Het systeem waarborgt de integriteit en volledigheid van de gegevens en transacties bij het beëindigen of (ongewild) afbreken van gebruikerssessies.
- Het systeem controleert aantoonbaar de volledigheid en de integriteit van berichten en gegevens die via interfaces van het systeem worden ontvangen of verstuurd.
- Migratie afval applicatie on-premise Optibase van leverancier Sulo 2 omgevingen Oudewater en Woerden.
- Export functie uit het nieuwe afval systeem met WOZ-id's voor managementrapportages.
- Koppelen met key2fin on-premise Centric (2 gemeenten/bedrijven onder 1 database).
- Koppelen met Decos Join on-premise (2 gemeenten 1 database dmv gemeentecodes) zaaksysteem/DMS.
- Koppelen met Bwaste on-premise (1 gemeente Woerden) ondergrondse containers (nu handmatige invoer).
- Gegevens beide zelfstandige gemeenten kunnen splitsen d.m.v. gemeente codes, dan wel kunnen uitbreiden met nieuwe samenwerkingsverbanden.
- De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
- De Opdrachtnemer werkt volgens de normen die worden gesteld in de geldende versie ISO 20000 t.b.v. service management voor wat betreft de aangeboden Oplossing.
- De oplossing beschikt over een web based userinterface voor de algemene gebruikers van de oplossing, die zonder beperking van functionaliteit benaderbaar is door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Enterprise versies van: Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox), zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.).



Totaal IST plaatje:
(Zie ook bijlage 11A)



Privacy en beveiliging

Er zijn een aantal eisen waaraan het nieuw te kiezen waste managementsysteem dient te voldoen wanneer we het over privacy en veiligheid hebben.

- Het nieuw te kiezen waste managementsysteem moet voldoen aan de AVG vereisten:
 - Afschermen van gegevens, dat inhoudt dat persoonsgegevens worden afgeschermd voor het gebruik van andere doeleinden dan de doelen waarvoor ze gebruikt mogen worden;
 - De gegevens dienen gecorrigeerd te kunnen worden. Voor elke verwerking van persoonsgegevens is het mogelijk de persoonsgegevens aan te passen of te vernietigen, indien de verwerking niet voldoet aan de eisen. Bijvoorbeeld in het geval van onjuiste informatie of als er geen noodzaak meer is om de informatie te bewaren;
 - Het dient transparant te zijn hoe de verwerking van gegevens verloopt. Over elke verwerking van de persoonsgegevens is de volgende informatie beschikbaar: de verantwoordelijken, de categorieën persoonsgegevens, categorieën van betrokkenen, categorieën van ontvangers, doelbinding, de wettelijke grondslag, de bewaartermijnen, de beveiligingsmaatregelen en de organisatorische en technische inrichting van verwerking van de persoonsgegevens;
- De verwerking voldoet aan de baseline informatiebeveiliging Nederlandse gemeenten/overheid;
- De opdrachtnemer kan aan de hand van een privacy impact assessment aantonen dat hij/zij aan de AVG voldoet;
- Toegang tot het nieuw te kiezen waste managementsysteem is op basis van een op rollen gebaseerde inrichting;
- De oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.
- Voor directe externe toegang (vanuit onbetrouwbare zones) tot de Oplossing wordt er 2-factor authenticatie toegepast.
- De Opdrachtgever is bereid een gegevensbeschermingseffect beoordeling (PIA) uit te voeren en de daaruit voortkomende aanvullende maatregelen te treffen.

- De Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een ISAE 3402 type II Assurance-rapport (of gelijksoortig bewijs) van een onafhankelijk auditor voor de werking van de beheersmaatregelen met betrekking tot aangeboden oplossing.