

Bijlage 03

Pakket van Functionele Eisen Middelburg

Datum: 02 juli 2025
Plaats: Middelburg

Inhoudsopgave

2.	INLEIDING.....	3
3.	ADRESSENBEHEER	5
4.	RECHTMATIGHEID OP EEN ADRES	9
5.	REINIGINGSRECHT OF AFVALSTOFFENHEFFING OP EEN ADRES.....	11
6.	ROUTES EN UITVOERING.	12
7.	PROCES AFROEPMELDINGEN.....	15
8.	DIFTAR	18
	CONTAINERBEHEER MET RFID STICKERS.....	19
	EXPORTEREN RFID'S NAAR PROMETHEUS BOORDCOMPUTER.....	22
	VASTLEGGEN VAN UITGEVOERDE LEDIGINGEN (MINICONTAINERS)	23
	INZAMELMIDDEL ONDERGRONDSE CONTAINERS	24
	ONDERGRONDSE CONTAINER AANMAKEN	25
	KOPPELEN ADRES AAN ONDERGRONDSE CONTAINERS VOOR TOEGANGSRECHTEN.	26
	REGISTRATIE PASSEN OP ADRESSEN	28
	GEAUTORISEERDE PASNUMMERS MET TOEGANGSRECHTEN NAAR DE ONDERGRONDSE CONTAINER STUREN	31
	STORTINGEN OP DE ONDERGRONDSE CONTAINERS.....	31
	AANLEVEREN DIFTAR GEGEVENS AAN GOUW-IT VOOR BELASTINGEN.....	32
9.	OPZET COMMUNICATIE INWONERS	34
10.	DATA MIGRATIE, IMPLEMENTATIE, (ONDERHOUD) KOPPELINGEN EN ROADMAP.....	35
11.	TECHNISCHE EISEN	37

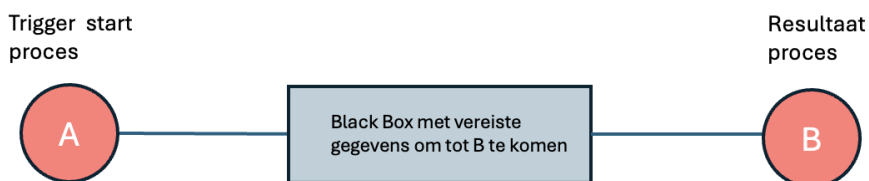
2. Inleiding

De gemeente Middelburg vervangt het huidige ERP systeem Pieter Bas. Met dit softwaresysteem worden onder andere de kernprocessen en noodzakelijke administratie voor Diftar ondersteund. Deze processen en administratie die in een nieuw softwaresysteem dienen te worden vastgelegd, worden in dit document beschreven. Voor het beschrijven van deze processen en administratie hebben we gekozen voor een functionele beschrijving in de vorm van user story's. Deze user story's dienen door de software ondersteund te worden. Dit betekent dat we ruimte geven aan het "hoe" het beschreven proces ondersteund wordt door het softwaresysteem.

Het softwaresysteem moet de gebruiker en de medewerkers van de gemeente ondersteunen bij een eenvoudige en efficiënte werkwijze voor uitvoering van de processen en administratie. De functionele beschrijving bestaat uit eisen, vastgelegd in de vorm van een proces. Met een trigger om het proces te starten en het vereiste resultaat te behalen. Aangevuld met eisen in user story's en wensen in de vorm van vragen vastgelegd.

De proces beschrijving is als volgt vorm gegeven:

- Proces op basis van een input en vereiste output. In het blauwe gedeelte (de black box) wordt op "hoog" niveau een aantal criteria beschreven die nodig zijn om tot de gewenste output te komen. We zijn nieuwsgierig hoe het softwaresysteem van de leverancier van input A naar output B komt.



Eis E2-1: Alle administratie rondom de beschreven processen wordt vastgelegd en beheerd in één softwaresysteem. Dit softwaresysteem moet eenvoudig in gebruik zijn en een flexibele dienstverlening mogelijk maken. Het gebruikersgemak is een belangrijk onderdeel van de beoordeling van het "hoe" de processen en user story's door het softwaresysteem worden ondersteund.

De processen die ondersteund moeten worden zijn in de volgende hoofdstukken beschreven. Het softwaresysteem dient de gebruiker zoveel mogelijk door de processen te leiden, de gebruiker voorzien van de juiste informatie op het juiste moment in de verschillende stappen in het proces en functionaliteit.

De software van de inschrijver dient de volgende processen te ondersteunen:

- Adressenbeheer (ontvangen van adressen van GOUW-IT)

- Rechtmatigheid op diensten
- Aanmaken van routes
- Route beheer (wat wordt wanneer en waar ingezameld)
- Afroepmeldingen voor diensten die op afroep worden geleverd
- Aanmaken ondergrondse containers en toewijzen geautoriseerde adressen
- Diftar containerbeheer
- Diftar pas/sleutel beheer
- Realiseren van registratie van stortingen
- Realiseren van registratie van ledigingen
- Periodiek aanleveren van stortingen en ledigingen aan belastingen (via GOUW-IT) en benodigde lijsten voor afvalstoffenheffing en reinigingsrecht

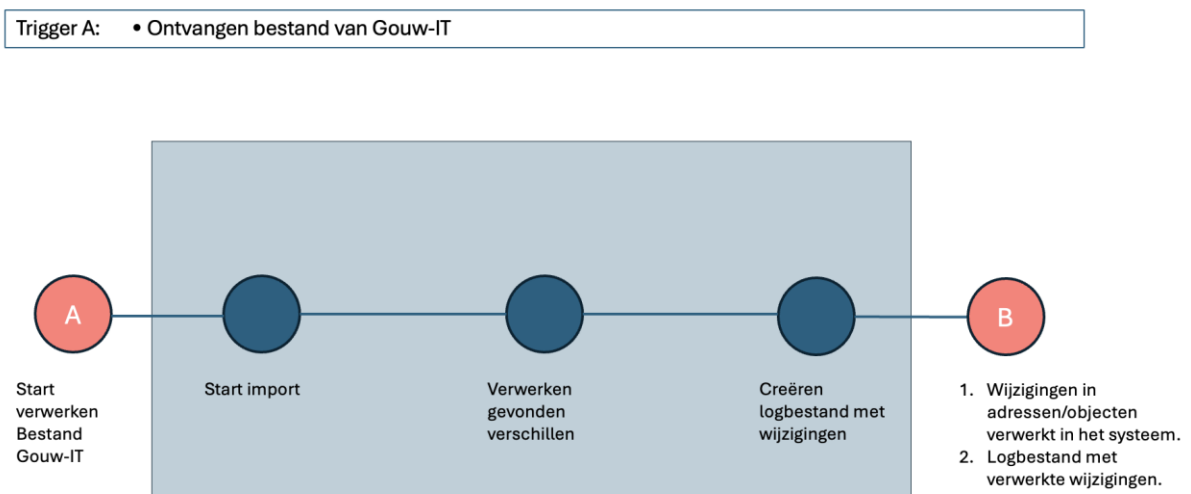
Eis E2-2: De opdrachtnemer levert een volledig werkend softwaresysteem op, dat gebruiksvriendelijk is, efficiënt de processen ondersteund in de uitvoering en een, in de branche gebruikelijke, oplossing biedt voor het beheer van diftar in de breedste zin van het woord.

3. Adressenbeheer

Om de dienstverlening van de gemeente te kunnen uitvoeren is het noodzakelijk om te weten op welke adressen er gemeentelijke huishoudelijk afval ingezameld moet worden.

Proces

Om het adressenbestand actueel te houden wordt er periodiek een (mutatie)bestand van Gouw-IT ontvangen.



De trigger voor het starten van dit proces is het ontvangen van het (mutatie)bestand van Gouw-IT.

Eis E3-1: In het bestand van Gouw-IT staan alle adressen van de gemeente. De software van de inschrijver dient dit bestand periodiek te importeren en te verwerken in het softwaresysteem.

Eis E3-2: Van het importbestand dienen minimaal de volgende gegevens geïmporteerd/verwerkt te worden in het softwaresysteem:

- nieuwe adressen met begindatum (adressen die nog niet bekend zijn in het softwaresysteem waarbij het WOZ nummer het unieke kenmerk is).
- wijzigingen in bestaande adressen.
- beëindigen van adressen.
- Handmatig aangemaakte adressen worden vervangen voor een "officieel" adres wanneer het adres wordt aangeleverd in de periodieke import. Het kenmerk "handmatig" wordt dan verwijderd van het adres en de gegevens in de import wordt overgenomen in het softwaresysteem. (zie eis E3-14).

Eis E3-3: De adressen dienen vastgelegd te worden volgens de standaard Nederlandse adres notatie overeenkomend met de BAG.

Eis E3-4: Een periodiek nieuw aangeleverd nieuwe importbestand van Gouw-IT is leidend ten opzichte van de data in het softwaresysteem. Bij een verschil met de data in het softwaresysteem en in het importbestand wordt de data in het softwaresysteem overschreven met de waarde uit het importbestand.

Het softwaresysteem van de inschrijver dient de volgende output te leveren bij het verwerken van het importbestand, namelijk:

- Eis E3-5: Het softwaresysteem van opdrachtnemer dient de wijzigingen tussen het ontvangen bestand en de adressen/objecten in het softwaresysteem zijn doorgevoerd.
- Eis E3-6: Het softwaresysteem van opdrachtnemer dient een overzicht/logbestand met de verwerkte wijzigingen te leveren. Dit overzicht is om inzicht te krijgen in de wijzigingen in de adressen en hiermee te kunnen controleren welke vervolgstappen er nog moeten worden gedaan om de juiste dienstverlening te bieden aan het adres.
- Eis E3-7: Het softwaresysteem dient het overzicht/logbestand te bewaren in het softwaresysteem voor achteraf inzicht/controle te krijgen op "wat" er op het adres is gebeurd.
- Eis E3-8: Het softwaresysteem van opdrachtnemer dient bij de import een overzicht/logbestand met "niet verwerkte regels" te leveren.

Eis E3-9: Het softwaresysteem dient ervoor te zorgen dat alleen geautoriseerde gebruikers de import van het bestand mogen uitvoeren.

User story 1: aanmaken nieuw adres

Het adres in het bestand van Gouw-IT bestaat nog niet in het softwaresysteem. Het unieke kenmerk van het adres is het WOZ nummer. Wanneer het aangeleverde WOZ nummer niet gevonden is wordt er een nieuw adres aangemaakt.

Eis E-3-10: De volgende gegevens van een adres dienen minimaal worden vastgelegd in het softwaresysteem:

- WOZ nummer.
- Nederlandse wijze vastleggen NAW gegevens volgens de BAG inclusief postcode.
- Wijzigingen bijhouden die vanuit de importbestanden van GOUW-IT op het WOZ object zijn gemaakt.
- Begindatum van een adres of het adres krijgt een status actief.
- Einddatum van een adres of het adres krijgt een status inactief.

User story 2: actief of een inactief adres

Eis E-3-11: In het softwaresysteem dient een duidelijk onderscheid te zijn tussen een actief adres (adres waar een WOZ nummer aan gekoppeld is wat een actief gebruiksobject is) of een inactief adres (adres wat is beëindigd en een inactief gebruiksobject is) .

User story 2: wijzigen adres

Eis E-3-12: Het adres in het bestand van Gouw-IT is bekend maar er is een wijziging gevonden in de straatnaam. Deze wijziging dient te worden verwerkt in het softwaresysteem.

User story 3: overzicht/logbestand met de gemaakte verandering uit de import

Eis E-3-13: In het softwaresysteem dient, nadat het bestand van Gouw-IT is verwerkt, een overzicht/logbestand beschikbaar te zijn waarin alle, door de import, verwerkte wijzigingen in het softwaresysteem zijn vastgelegd. Dit overzicht /logbestand blijft bewaard in de softwaresysteem en toegankelijk voor de geautoriseerde gebruiker.

Eis E3-14: In het gewenste overzicht /logbestand (zie eis E-3.8) dienen de volgende gegevens te worden vastgelegd:

- welke nieuwe adressen/objecten zijn aangemaakt.
- welke adressen/objecten zijn beëindigd.
- welke adressen zijn gewijzigd.

Eis E3-15: Het gewenste overzicht/logbestand (zie eis E-3.8) dient door de software geëxporteerd te kunnen worden naar Excel of een *csv formaat. De gebruiker dient met een begin- en einddatum te kunnen selecteren welke data van welke periode naar excel of een *csv formaat.

Eis E3-16: Op basis van het gewenste overzicht/logbestand (zie eis E-3.8) van de import (nieuwe adressen, de gewijzigde adressen/beëindigde adressen) dient de software het inrichten van de rechtmatigheid (op welke dienstverlening heeft het adres recht) op het adres zo eenvoudig mogelijk te maken. Alleen geautoriseerde gebruikers mogen de rechtmatig invullen, wijzigen of verwijderen. Zie hoofdstuk rechtmatigheid voor meer informatie over "rechtmatigheid".

User story 4: beëindigd adres

Een adres wordt in het importbestand aangeleverd als een beëindigd adres.

Eis E3-17: De software dient de volgende wijzigingen vast te leggen in het softwaresysteem:

- het adres/object krijgt een einddatum en/of de status inactief.

Eis E3-18: Nadat een adres een einddatum heeft gekregen is het belangrijk dat het softwaresysteem op eenvoudige wijze inzicht geeft in welke adressen een einddatum hebben gekregen en een activiteit kan starten om te controleren of er nog inzamelmiddelen op het adres aanwezig zijn en deze inzamelmiddelen te laten halen.

User story 5: een adres handmatig aanmaken in het softwaresysteem

Eis E3-19: Het softwaresysteem dient een geautoriseerde gebruiker de rechten te geven om handmatig een adres aan te kunnen maken en dit adres te voorzien van een kenmerk. Het kenmerk maakt zichtbaar dat het een handmatig aangemaakt adres is. Met het kenmerk zijn tijdelijke adressen te vinden, voor een geautoriseerde gebruiker. Dit adres kan een adres met de Nederlandse adres notatie zijn maar kan ook een locatieomschrijving waarbij postcode geen verplicht invul veld is.

User story 6: adres moet gewijzigd of afgemeld worden maar bestaat niet in het softwaresysteem

Eis E3-20: Het softwaresysteem dient de gebruiker op eenvoudige wijze een adres of locatieomschrijving te kunnen laten zoeken. Wanneer het adres niet gevonden wordt dient het softwaresysteem hier, via een rapportage, een duidelijke melding van te geven.

User story 7: Overzicht actieve adressen zonder route en/of inzamelmiddelen

Eis E3-21: Het softwaresysteem dient een overzicht te kunnen geven aan een daartoe geautoriseerde gebruiker, van:

- Alle actieve of alle inactieve adressen zonder inzamelmiddelen (pas en/of minicontainer).
- Alle actieve of alle inactieve adressen met een route.
- Alle actieve adressen zonder inzamelmiddelen.
- Alle inactieve adressen met inzamelmiddelen.

User story 4: in één scherm zichtbaar maken wat de rechtmatigheid is en wat een adres heeft staan aan inzamelmiddelen.

Eis E3-22: Het softwaresysteem dient bij het opvragen van een adres, door een geautoriseerde medewerkers, in het scherm een overzicht te krijgen van:

- het adres (straatnaam + huisnummer + toevoeging + postcode + plaats).
- de rechtmatigheid + typering.
- welke eerstvolgende inzamelroutes.
- welke inzamelmiddelen staan er.
- de laatste lediging en/of storting.

4. Rechtmatigheid op een adres

De rechtmatigheid is een veld bij het adres wat aangeeft op welke inzamelmiddelen en inzamelvoorzieningen een adres recht heeft. We spreken hier van "adres" omdat de inwoner niet bekend is. Deze rechtmatigheid heeft een aantal functionaliteiten in het softwaresysteem.

Eis E4-1: Om eenvoudig en gebruikersvriendelijk in het softwaresysteem te kunnen zien op welke dienstverlening een adres recht heeft, dient in het softwaresysteem zichtbaar bij een adres de "rechtmatigheid" vastgelegd te kunnen worden. Alleen geautoriseerde gebruikers/rollen mogen de rechtmatigheid invullen of wijzigen.

Eis E4-2: Het softwaresysteem dient bij het vastleggen van de rechtmatigheid de begindatum van de betreffende rechtmatigheid vast te leggen. Deze mag door de geautoriseerde gebruiker worden ingevoerd. Bij het beëindigen van de rechtmatigheid dient een einddatum te kunnen worden vastgelegd. Zie user story 1 voor meer informatie.

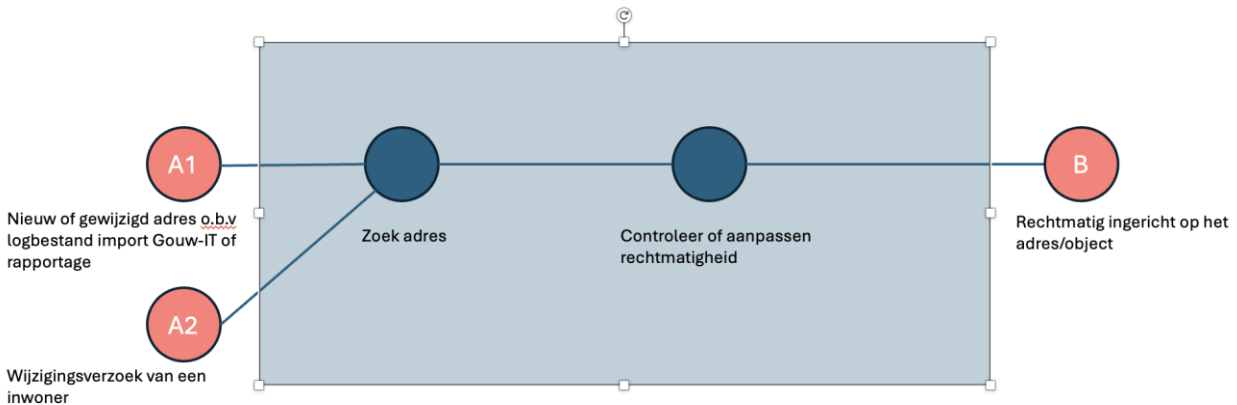
Eis E4-3: De historische rechtmatigheid op een adres met begin- en einddatum dient bewaard te worden en zichtbaar bij het adres te zijn voor een geautoriseerde gebruiker. Zie user story 5.

Eis E4-4: Naast dat het visueel zichtbaar maken van de rechtmatigheid op een adres, controleert het softwaresysteem ook bij een aanvraag voor minicontainers (containerbeheer) of passen(pasbeheer) of het adres recht heeft op het inzamelmiddel. Als het adres geen recht heeft op het inzamelmiddel kan de opdracht niet worden aangemaakt.

De rechtmatigheden zijn:

- 100 OC-REST-PMD-PAPIER-TEXTIEL-GF-kliko GFT
- 101 OC-REST-PMD-TEXTIEL-GF-papier HH-kliko GFT
- 102 kliko REST-GFT, OC-PMD-PAPIER-TEXTIEL
- 103 kliko REST-GFT, OC-PMD-TEXTIEL, papier HH
- 105Maatwerk/Medisch
- 106 Bedrijven OC-REST
- 108 Scholen OC-PMD en/of kliko GFT
- 109 Liefdadigheid, OC-REST
- 112 Service Middelburg

Trigger A: • Ontvangen bestand van Gouw-IT • Aanvraag wijziging inzameling door inwoner



Eis E4-5: De rechtmatigheid wordt ingevuld of gewijzigd wanneer er

- een import van Gouw-IT wordt uitgevoerd.
- een inwoner een aanvraag doet voor een afwijkend dienstenpakket.
- de termijn van een afwijkend dienstenpakket vervalst.

Eis E4-6: Bij het invullen of wijzigen van de rechtmatigheid dient in het softwaresysteem te worden vastgelegd wie de rechtmatigheid heeft ingevuld of heeft gewijzigd met datum en tijdstip van wijziging.

User story 1: Wijzigen rechtmatigheid

Op adres Noordstraat 1 dient de rechtmatigheid "100 OC-REST-PMD-PAPIER-GF-kliko GFT" te worden ingevoerd met begindatum 1-1-2025. Per 14-4-2025 blijkt dat de ondergrondse container niet handig is en doet de inwoner de aanvraag voor toegang tot minicontainers in plaats van toegang tot ondergrondse containers. Per 19-4-2025 wordt de rechtmatigheid "102 kliko REST-GFT, OC-PMD-PAPIER" en krijgt 100 OC-REST-PMD-PAPIER-GF-kliko GFT" de einddatum van 18-4-2025.

Eis E4-7: Het softwaresysteem dient het wijzigen van de rechtmatigheid in een andere waarde op een eenvoudige wijze uit te voeren.

Eis E4-8: Het softwaresysteem dient de wijzigingen in rechtmatigheid te loggen en de wijzigingen zijn opvraagbaar bij het adres en/of logbestand met datum van wijziging, oude en nieuwe waarde van het veld en welke gebruiker de wijziging heeft gemaakt.

User story 2: flexibele aanmaken en wijzigen van codes voor rechtmatigheid

Eis E4-9: De aangemaakte/ingerichte rechtmatigheid codes dienen flexibel ingericht en gewijzigd te kunnen worden in het softwaresysteem. Met flexibel bedoelen we hier dat de geautoriseerde gebruiker zelf rechtmatigheidscodes en controles kan aanmaken en instellen voor het vastleggen van de rechtmatigheden.

Eis E4-10: bij het wijzigen van een omschrijving van een rechtmatigheidscodes dient de software deze wijziging door te voeren op adressen waar deze rechtmatigheidscode werd en wordt gebruikt.

User story 3: huidige rechtmatigheid en historie zichtbaar bij het adres

Eis E4-11: Bij het opvragen van een adres in het softwaresysteem dient de rechtmatigheid met alleen de begindatum zichtbaar te zijn bij het adres. De gebruiker dient te kunnen zien, wanneer gewenst, welke historische rechtmatigheden (als deze er zijn) er eerder aan het adres zijn toegekend en per wanneer deze beëindigd zijn.

User story 5: lijst met rechtmatigheden van alle adressen per periode of peildatum.

Eis E4-12: Het softwaresysteem dient een overzicht te tonen van alle adressen in de database van het softwaresysteem met de rechtmatigheid in een bepaalde periode of op een bepaalde peildatum: Bijvoorbeeld: de gebruiker wil een overzicht van de rechtmatigheid op alle adressen over de periode 1-1-2024 tot en met 31-12-2024, of de gebruiker wil een overzicht van de rechtmatigheid op alle actieve adressen op 15 april 2025. Deze lijst dient door het softwaresysteem geëxporteerd te kunnen worden naar Excel.

5. Reinigsrecht of afvalstoffenheffing op een adres

Voor het correct betalen van afvalstoffenheffing of reinigingsrecht dient er een kenmerk vastgelegd te worden op een adres. Op een adres dient in het softwaresysteem te worden vastgelegd of het adres van een bedrijf is of van een inwoner(particulier).

Eis E5-1: Het softwaresysteem dient een kenmerk op het adres te kunnen vastleggen en te kunnen wijzigen met een keuze uit de waarden:

- Leeg.
- Bedrijf.
- Particulier.

Eis E5-2: De kenmerken "bedrijf" en "particulier" dienen in het softwaresysteem met een begin- en einddatum te kunnen worden vastgelegd.

Eis E5-3: Het softwaresysteem dient de historische waarden van het kenmerk op te slaan en de geautoriseerde gebruiker kan de historie op het adres opvragen.

User story 1: vastleggen kenmerk particulier of bedrijf

Eis E5-4: Op een adres dient het kenmerk "bedrijf" te worden ingevoerd met begindatum 12-12-2024. Stel dat op 3-1-2025 het adres niet het kenmerk "bedrijf" moet hebben maar dat het adres bewoond wordt door een particulier, dan dient het softwaresysteem te voorzien in de mogelijkheid kenmerk met ingangsdatum 12-12-2024 te kunnen worden veranderen naar "particulier" in het softwaresysteem.

Het kenmerk: bedrijf" krijgt een daarna einddatum 12-12-2024 en wordt bewaard en is opvraagbaar/inzichtelijk voor een geautoriseerde gebruiker in het softwaresysteem. Het nieuwe kenmerk is nu als "particulier" met ingangsdatum 12-12-2024 direct zichtbaar op het adres in het softwaresysteem.

User story 2: overzicht kenmerk op adres

Eis E5-5: Het softwaresysteem dient de volgende overzichten/lijsten te kunnen exporteren naar Excel:

- Alle adressen en hun kenmerk op één in te voeren peildatum.
- Adressen met kenmerk inwoner op één in te voeren peildatum.
- Adressen met kenmerk bedrijf op één in te voeren peildatum.
- Adressen zonder kenmerk(leeg) op één peildatum.

6. Routes en uitvoering.

Om afval in te zamelen maken we in het softwaresysteem gebruik van twee soorten inzameling en daardoor twee soorten "routes", namelijk:

- Afroeroutes.
- Vaste routes op basis van frequenties.

Eis E6-1: De afroeroute heeft een vaste frequentie en dag in de week en wordt op basis van losse meldingen gevuld met opdrachten. Deze routes dienen met de hand te kunnen worden aangemaakt in het softwaresysteem. De opdrachten in de route bepalen waar de chauffeur het afval dient op te halen.

Eis E6-2: De hoeveelheid uit te voeren opdrachten in een afroeroute bestaan uit een vast maximaal aantal per route. Wanneer het maximaal aantal meldingen is bereikt, dient de route te worden gesloten voor nieuwe meldingen in het softwaresysteem.

Eis E6-3: De tweede inzameling is op basis van vaste routes met een vaste frequentie. Vaste routes zijn routes die iedere keer dezelfde adressen kent. Deze routes hebben een repeterend karakter met een vaste inzamel frequentie. Bijvoorbeeld 1 keer per 3 weken op donderdag plastic inzamelen in wijk A.

Eis E6-4: Beide soorten routes dienen in het softwaresysteem aangemaakt te kunnen worden op een handmatige wijze of door middel van ondersteuning door het softwaresysteem om de routes geautomatiseerd in het softwaresysteem aan te kunnen maken.

User story 1: Bronsysteem van de vaste routes.

Eis E6-5: Het softwaresysteem is de eigenaar van het bronbestand met de vaste- en afroep routes. Alle vaste routes met daaraan de gekoppelde adressen staan in de database van het softwaresysteem. Het softwaresysteem dient het "kopiëren" van afroep- en vaste routes en adressen naar een volgende periode (vanaf tot en met datum) te ondersteunen.

Eis 6-6: Ook dient het handmatig wijzigen van individuele routes naar een andere datum mogelijk te zijn. Dus wanneer de vaste- en afroep routes zijn gemaakt voor 2025 met een vaste inzamel frequentie dient het softwaresysteem ondersteunen dat deze routes (met adressen) eenvoudig kunnen worden aangemaakt voor het volgende jaar, in dit voorbeeld 2026.

Eis E6-7: Via een periodieke export van adressen met actieve containers uit het softwaresysteem worden alle adressen (en hiermee ook nieuwe adressen) toegevoegd aan Jewel en opgenomen in de getekende routes. De chauffeurs voeren de vaste routes uit met behulp van Jewel. Deze werkwijze verandert niet met het nieuwe softwaresysteem. Het softwaresysteem dient deze export te ondersteunen.

User story 2: handmatig nieuwe routes aanmaken.

Eis E6-8: Het is eenvoudig om handmatig nieuwe vaste- en afroep routes met een bepaalde frequentie in het softwaresysteem aan te maken en adressen toe te kennen aan de vaste route.

User story 4: inzicht in routes en adressen

Eis E6-9: Het softwaresysteem dient de geautoriseerde gebruikers de opdrachten/inzameladressen van een vaste- en afroep route in te kunnen laten zien door:

- De route op te zoeken en te zien welke adressen in de route zitten.
- Door een adres op te zoeken en te zien in welke routes het adres is opgenomen.

User story 5: exporteren van adressen in een route naar Excel

Eis E6-10: De vaste en afroeroutes met adressen dienen door het softwaresysteem geëxporteerd te kunnen worden naar Excel. Door een route of voor alle routes te kiezen kan een geautoriseerde gebruiker de opdrachten/adressen exporteren naar Excel. In Excel kan de gebruiker het bestand opslaan als een *.csv bestand.

Eis E6-11: De export (zoals beschreven in eis E6-8) uit het softwaresysteem dient de volgende informatie te bevatten:

- Routenaam.
- Frequentie.
- Adressen die in de route zijn opgenomen.

User story 6: In het softwaresysteem eenvoudig aanmaken van een afroeroute

Eis E6-12: Het softwaresysteem dient op eenvoudige wijze door de geautoriseerde gebruiker, een afroeroute te kunnen aanmaken met voor de route instelbaar een maximaal aantal opdrachten in de route.

Eis E6-13: Wanneer het aantal opdrachten in de route het maximaal aantal opdrachten heeft bereikt dient door het softwaresysteem de route te worden gesloten voor toevoegen van nieuwe opdrachten.

Eis E6-14: In het softwaresysteem dient bij het aanmaken van de route, de gebruiker, minimaal de volgende gegevens te kunnen invoeren:

- Routenaam.
- Datum uitvoer (datum van de route waarop deze wordt uitgevoerd).

User story 7: volgorde in een afroep route handmatig aanpassen

Eis E6-15: In het softwaresysteem dienen de opdrachten in een afroep route handmatig in een inzamelvolgorde te kunnen worden gezet of kunnen op basis van postcode en huisnummer op volgorde van inzamelen worden gezet.

User story 8: wijzigen van de uitvoerdatum van een route

Eis E6-16: In het softwaresysteem dient de uitvoerdatum van een vaste- of afroep route eenvoudig gewijzigd kunnen worden naar een afwijkende datum. Bijvoorbeeld bij een wijziging vanwege een feestdag.

User story 9: Printen afroep routelijst

Eis E6-17: Het softwaresysteem dient van de afroep route, de routelijst (de opdrachten die in een route van een bepaalde datum zitten) te kunnen printen op A4 formaat.

Eis E6-18: Het softwaresysteem dient van de route de routenaam en uitvoerdatum (datum van de route waarop deze wordt uitgevoerd) te kunnen printen.

Eis E6-19: Het softwaresysteem dient van iedere opdracht het adres, wat er ingezameld, aantal en eventueel, afwijkende aanbiedplaats en opmerkingen te kunnen printen.

Eis E6-20: Het softwaresysteem dient de volgorde van de route te kunnen printen in de volgorde zoals deze in de route in het softwaresysteem opgenomen is.

Eis E6-21: Het softwaresysteem dient sturingsinformatie te kunnen printen op een standaard office printer die aangesloten is op het netwerk.

7. Proces afroepmeldingen

Inwoners van de gemeente Middelburg hebben de mogelijkheid om afroepmeldingen aan te maken voor onder andere grof huishoudelijk afval, wit- en bruingoed en meubels. Deze dienstverlening is aan te vragen via de klantenservice (stadsbeheer) of de website.

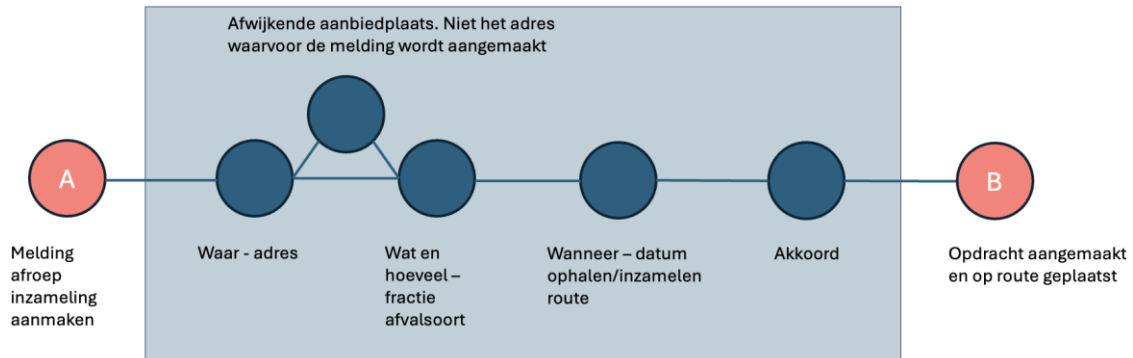
Van een aanvraag via de website wordt al automatisch een melding aangemaakt in Djuma. De melding die in Djuma staat wordt handmatig overgetypt in het softwaresysteem. Gezien het aantal meldingen per week (gemiddeld 6) is een koppeling tussen het zaakstelsel Djuma en het softwaresysteem geen eis.

Telefonische meldingen worden door de medewerker van stadsbeheer direct aangemaakt in het softwaresysteem.

Betalingen voor het ophalen van afval wordt buiten het softwaresysteem om uitgevoerd. Bij een melding via de website wordt een betaling via Ideal gedaan. Bij een telefonische melding maakt de medewerker nu een regel aan in een Excel sheet voor opdracht aan de crediteurenadministratie om een factuur te maken.

Het proces voor afroepmeldingen is als volgt:

Trigger A: • Telefonisch • Djuma via website



Eis E7-1: In het softwaresysteem dient het aanmaken van een afroep opdracht te worden ondersteund.

Eis E7-2: Om de opdracht uit te voeren dient bij de opdracht vastgelegd te worden waar(adres/aanbiedlocatie), wanneer (datum inzameling) en wat (afval) er opgehaald moet worden. Deze informatie is noodzakelijk voor de uitvoering en dient in het softwaresysteem bij de opdracht ingevoerd te worden.

Eis E7-3: De aangemaakte opdracht dient tijdens het aanmaken toegewezen te worden aan de afroep route.

Het ophalen van het afval op afroep (tuinafval of grof huishoudelijk afval) vindt plaats op vaste dagen.

Eis E7-4: In het softwaresysteem dient bij het vastleggen van de locatie, minimaal het adres (straatnaam, huisnummer, postcode en plaats) te kunnen worden vastgelegd.

Eis E7-5: In het softwaresysteem dient bij een afwijkende aanbiedplaats ook de afwijkende aanbiedplaats te worden vastgelegd.

Eis E7-6: In het softwaresysteem dienen nieuwe diensten eenvoudig te kunnen worden aangemaakt.

User story 1: telefonisch melding

De medewerker bij stadsbeheer maakt de telefonische melding aan in het softwaresysteem.

Eis E7-7: Het softwaresysteem dient medewerkers efficiënt te begeleiden door de stappen om tot een volledig aangemaakte opdracht te komen waarbij de volgende gegevens zijn vastgelegd:

- Waar/ Locatie (straatnaam+huisnr+toevoeging+ postcode+ plaats).
- Indien van toepassing de afwijkende aanbiedplaats (straatnaam+huisnr+toevoeging+ postcode+ plaats).
- Wat (welk afval).
- Hoeveel.
- Wanneer (tuinafval op maandag en grof huishoudelijk op donderdag).

Eis E7-8: Wanneer het maximaal aantal opdrachten op een datum/route bereikt is dient het softwaresysteem deze dag/route te sluiten voor het aannemen van opdrachten en is deze dag/route niet meer zichtbaar bij het aanmaken van een opdracht.

User story 3: uitvoeren van de meldingen

De uitvoering ontvangt een geprinte routelijst van alle opdrachten (adres, aanbiedplaats, wat, hoeveel) op de route (zie hoofdstuk 6). Eis E7-8: Deze routelijst is gesorteerd op postcode maar kan ook handmatig worden gewijzigd voordat de routelijst wordt geprint.

Eis E7-9: De chauffeur geeft de terugmeldingen schriftelijk op de geprinte lijst. Het softwaresysteem dient de mogelijkheid te bieden om handmatig de opmerkingen te kunnen verwerken en de melding af te melden.

Eis E7-10: Hierbij dient de volgende feedback met opvolging duidelijk te herkennen zijn in het softwaresysteem:

- 1. Melding uitgevoerd, geen bijzonderheden de melding wordt "gereed gemeld".
- 2. Afwijkingen op hoeveelheid – extra kosten berekenen aan de inwoner door melding op Excel sheet te zetten. De melding krijgt een status waardoor de medewerker stadsbeheer ziet dat hij/zij actie moet ondernemen.
- 3. Geen afval buiten – wachten op feedback van de medewerker van stadsbeheer. De medewerker stadsbeheer annuleert of gaat de opdracht opnieuw inplannen.

Eis E7-11: Het softwaresysteem moet de mogelijkheid hebben om foto's te koppelen bij het afmelden van de melding.

8. Diftar

Diftar is het systeem waarbij de gemeente Middelburg per adres registreert hoe vaak een inwoner een container aanbiedt voor ledigen en hoe vaak een inwoner afval stort in een ondergrondse container.

Eis E8-1: Het softwaresysteem dient de ledigingen en stortingen op een adres vast te kunnen leggen. Van een lediging of een storting dienen de volgende gegevens in het softwaresysteem vastgelegd:

Lediging:

- Datum.
- Tijdstip.
- Lediging.
- Lediging vastgelegd bij chip of container en adres.

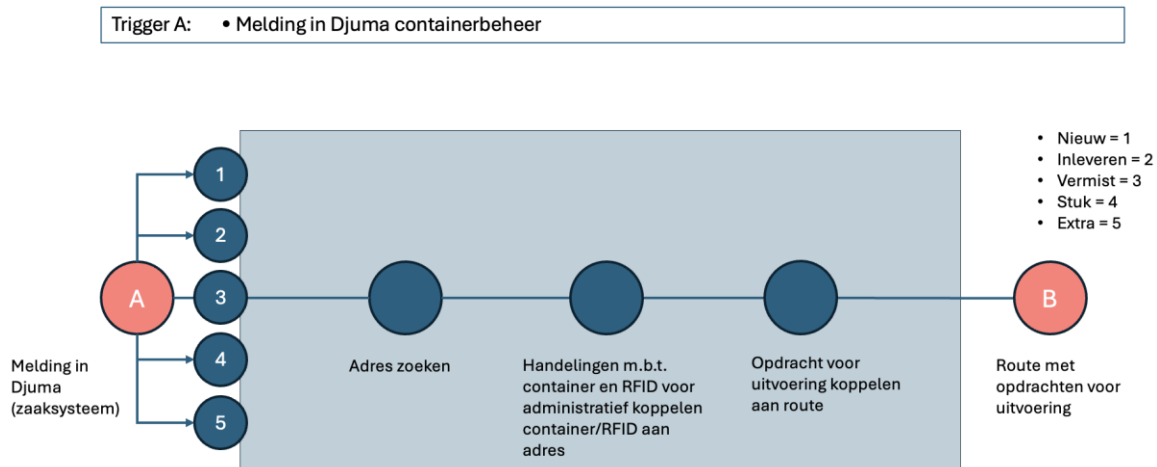
Storting

- Datum.
- Tijdstip.
- Storting.
- Storting vastleggen bij de tag en adres.

Om deze registratie te kunnen doen zijn er een aantal specifieke processen die ondersteund moeten worden door bepaalde gegevens vast te leggen op een voor de gemeente Middelburg eenvoudige werkwijze in het softwaresysteem. In dit hoofdstuk wordt door gebruik te maken van deelhoofdstukken de verschillende vast te leggen gegevens opgesomd en het beheer op deze gegevens.

De gegevens die vastgelegd moeten worden houden verband met het realiseren van ledigingen van minicontainers en stortingen op ondergrondse containers.

Containerbeheer met RFID stickers



Het inzamelen van afval wordt onder andere gedaan met behulp van minicontainers. Indien het adres recht heeft op een minicontainer worden deze geleverd aan de inwoner. Er zijn een paar uitzonderingen zoals medische redenen waardoor een inwoner meer rechten kan hebben op één of meerdere minicontainer (of ondergrondse restcontainer)

Inwoners van de gemeente Middelburg hebben de mogelijkheid om meldingen te kunnen maken voor het aanvragen van een nieuwe mini container. Reden voor een nieuwe container kan zijn:

- Container stuk.
- Container vermist.
- Extra container.
- Nieuw.

Deze meldingen kunnen telefonisch of via de website worden gedaan. Wanneer de inwoner de container zelf ophaalt is de container "gratis". Wanneer de inwoner de container wil laten bezorgen moet hiervoor in sommige situaties betaald worden. Bij aanvragen via de website wordt de betaling via Ideal gedaan. Bij telefonische aanvragen wordt er achteraf een factuur gestuurd.

Telefonisch contact of een mail van de inwoner voor een container is de trigger voor het starten van het proces "containerbeheer" in het softwaresysteem.

Eis E8-2: Het softwaresysteem dient van een minicontainer de volgende gegevens te kunnen vastleggen:

- een containernummer (niet verplicht veld).
- het inzameltype.
- de fractie.
- het formaat.
- een begin- en einddatum plaatsing op het adres.

Van een, aan een container toegewezen, RFID chip dient in het softwaresysteem het onderstaand te kunnen worden vastgelegd:

- een RFID nummer.
- Status van de RFID chip invullen met de statusmogelijkheden: actief, inactief en vermist. Dit geschiedt via een vast menu, wat zelf ingevuld kan worden door de medewerker van de gemeente.
- RFID-sticker, op basis van het nummer, gekoppeld aan container. De RFID sticker is E-Ident IQ800P tags (sticker kunststof).

Eis E8-3: Het softwaresysteem dient bij een melding voor een aanvraag van een container te registreren of de container wordt opgehaald door de inwoner of gebracht moet worden door de gemeente. De administratie van de betaling wordt in het zaakstelsel bijgehouden.

Eis E8-4: Het softwaresysteem dient een opdracht aan te kunnen maken voor de gevraagde containermutatie. In deze opdracht wordt het adres vastgelegd, de gevraagde container inhoud, of de container opgehaald of gebracht moet worden en welke dag/route er gebracht dient te worden.

User story 1: nieuwe container telefonisch/website bezorgen (extra container zelfde proces)

De functioneel beheerder krijgt de melding in het softwaresysteem voor het leveren van een nieuwe container die gebracht moet worden. In het softwaresysteem wordt deze aanvraag aangemaakt als opdracht voor de uitvoering voor het leveren van een container voor een afvalsoort. Dit is een betaalde dienstverlening.

Eis E8-5: Het softwaresysteem dient op het adres een container te kunnen registreren inclusief het juiste afvalsoort en begindatum van de container.

Eis E8-6: Vervolgens dient het softwaresysteem de RFID sticker (die gelezen is via een scanner Datalogic QW2420-BK en geautomatiseerd aangemaakt wordt in het softwaresysteem of handmatig) te registreren en dient deze in het softwaresysteem automatisch te koppelen aan de container met status "actief".

Eis E8-7: Het softwaresysteem dient de adresstickers te kunnen printen op een standaard label printer. Dit is printer "Buitengewikkelde etiketten 100x80

Toshiba B-FV4T-TS14-QM-R". Samen met de RFID sticker, wordt dit door een medewerker in een zakje klaargelegd voor uitvoering.

User story 2: status van de RFID veranderen.

De RFID sticker op de minicontainer kan stuk gaan. De sticker wordt dan vervangen voor een nieuwe sticker.

Eis E8-8: Het softwaresysteem dient de oude RFID sticker op inactief te kunnen zetten met redencode "stuk".

Eis E8-9: Het softwaresysteem dient de nieuwe RFID sticker op de al beschreven wijze te kunnen koppelen aan de container met begindatum "huidige datum" en status actief.

User story 3: nieuwe container telefonisch/website ophalen

Deze activiteit gaat op dezelfde wijze als eis E8-8 en E8-9. De functioneel beheerder maakt op het adres de container en RFID bekend in het softwaresysteem. De container wordt gereed gemaakt door de werkplaats en kan worden opgehaald door de inwoner. Wanneer de container niet binnen xx dagen is opgehaald wordt de container en RFID op inactief gezet op het adres.

User story 4: Container vermist

Eis E8-10: Het softwaresysteem dient de mogelijkheid te hebben de container op te zoeken in de database van het softwaresysteem en de container en de RFID op inactief te zetten met als redencode "vermist".

User story 5: Container stuk

Eis E8-11: Het softwaresysteem dient de mogelijkheid te hebben wanneer een container stuk wordt gemeld, deze container "af te melden" en op inactief te kunnen zetten. Vervolgens dient er een nieuwe container aangemaakt te kunnen worden in het systeem, geheel volgens beschrijving van eis E8.5-t/m E8-7.

De container met RFID die stuk is wordt ingenomen en de RFID wordt in een zakje bij de functioneel beheerder ingeleverd.

User story 6: chauffeur meldt tijdens de inzameling een RFID die stuk is en vervangen wordt

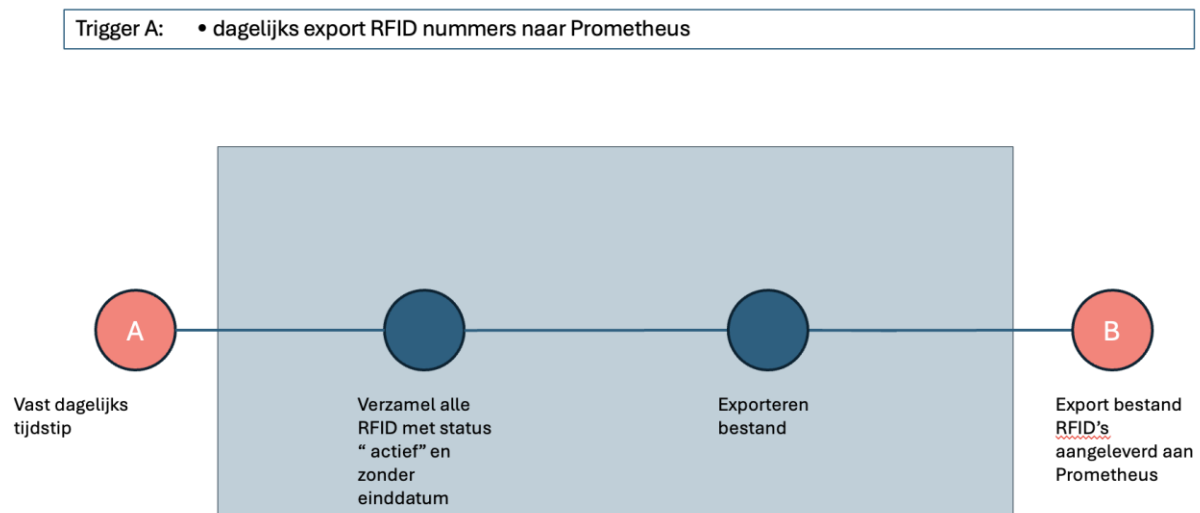
De chauffeur hebben een voorraad RFID stickers in de wagen liggen.

Eis E8-12: Wanneer een chauffeur tijdens de inzameling, telefonisch meldt dat een RFID sticker stuk is, plakt de chauffeur een nieuwe RFID-sticker op de minicontainer en stuurt een foto met de RFID sticker en adressticker die op de minicontainer zit naar de functioneel beheerder. De functioneel beheerder maakt de RFID-sticker aan in het softwaresysteem en koppelt deze aan de container en zet de oude RFID sticker op inactief met einddatum.

User Story 7: verplaatsen van ledigingen naar een ander adres

Eis E8-13: In enkele gevallen komt het voor dat een container met RFID op een verkeerd adres is geplaatst. Het softwaresysteem dienen reeds geregistreerde ledigingen samen met de containers te kunnen verplaatsen naar het juiste adres.

Exporteren RFID's naar Prometheus boordcomputer



Eis E8-14: Dagelijks om 19.00 of 21.00 dient het softwaresysteem het bestand met de actieve RFID's geautomatiseerd te verzenden naar Prometheus. Dit bestand bevat alle RFID's met de status "actief" en een "open" einddatum.

User story 1: Aanmaken van een "mag wel lijst" met alle geautoriseerde RFID's

Het softwaresysteem dient iedere dag alle RFID's van alle minicontainer met de status "actief" en een open einddatum te verzamelen. Deze RFID nummers worden in een exportbestand van het type *csv gezet en aansluitend verzonden naar Prometheus.

User Story 2: aanmaken "mag wel lijst" per afvalfractie

Het softwaresysteem dient alle RFID's van een bepaalde afvalfractie (RST of GFT) met de status "actief" en een "open" einddatum te verzamelen in een exportbestand van het type *csv en te exporteren. Het is instelbaar van welke afvalsoort de RFID's het softwaresysteem de RFID's dienen te verzamelen.

In het export bestand zitten de tagnummers van de RFID sticker.

Vastleggen van uitgevoerde ledigingen (minicontainers)

Op de vaste inzamelroutes worden de ledigingen van minicontainer geregistreerd op basis van de RFID's op de container. Wanneer de RFID op de minicontainer in de "whitelist" zit en de minicontainer wordt aangeboden aan de wagen dan wordt de lediging vastgelegd op de wagen.

Eis E8-15: De lediging dient realtime ontvangen en vastgelegd te worden in het softwaresysteem. De lediging wordt vanuit Prometheus aangeboden. Op de wagen wordt bij een ledigingen de volgende informatie vastgelegd:

- Tagnummer (RFID nummer).
- Ledigingsdatum.
- Ledigingstijdstip.

Deze gegevens dienen te worden geïmporteerd in het softwaresysteem en vastgelegd te worden bij de RFID en opvraagbaar te zijn via het adres.

User story 1: importeren en vastleggen ledigingen

Eis E8-16: Bij het importeren van het Stosag 4 bestand van ledigingen van minicontainers dienen de lediging in het softwaresysteem gekoppeld worden aan de container op basis van het tagnummer (RFID).

Eis E8-17: Bij de lediging dient in het softwaresysteem geregistreerd worden wat de ledigingsdatum is.

Userstory 2: opvragen van ledigingen via een adres of via een RFID nummer

Eis E8-18: De geautoriseerde gebruiker dient in het softwaresysteem via het adres of via het RFID nummer te kunnen zien welke/hoeveel ledigingen geregistreerd zijn op het adres.

User story 3: overzicht van ledigingen in Excel

Eis E8-19: Het softwaresysteem dient ervoor te zorgen dat gebruikers voor een specifiek adres een lijst (op het scherm of exporteren naar Excel) ledigingen van een bepaalde periode kunnen vinden, m.b.v. het invoeren van de periode begin- en einddatum.

User story 4: corrigeren onterechte lediging

Eis E8-20: Wanneer blijkt dat een lediging ten onrechte is geregistreerd dient deze gecorrigeerd te kunnen worden in het softwaresysteem. De reden van correctie, wie de correctie heeft uitgevoerd en datum dient te kunnen worden vastgelegd in het softwaresysteem. De lediging moet herkenbaar als gecorrigeerde lediging in het softwaresysteem zijn opgenomen en niet meegenomen worden in aanleveringen aan Gouw-IT (zie hoofdstuk 8).

User Story 5: controle op correctheid ledigingen

Eis E8-21: Het softwaresysteem dient een mogelijkheid te hebben om de geïmporteerde ledigingen te accorderen door een geautoriseerde gebruiker. Deze controle is er om te borgen dat er geen dubbele ledigingen en/of onterechte registratie aan een inwoner worden doorbelast.

User story 6: vastleggen melding van een inwoner

Eis E8-22: Het softwaresysteem dient een mogelijkheid te hebben om een melding van een inwoner aan te maken om bijv. een container die niet geleidigd is, vast te leggen. Ook dient deze melding op een zodanige wijze in het softwaresysteem geregistreerd te kunnen worden dat de uitvoering een opdracht kan krijgen en historisch te volgen is of dit regelmatig bij het adres gemeld wordt.

Inzamelmiddel ondergrondse containers

Naast het ledigen van minicontainers wordt ook het aanbieden van storten van huishoudelijk afval bij een ondergrondse container aan een rechtmatige inwoner aangeboden. Om het storten te registreren is het nodig om een aantal administratieve gegevens vast te leggen. Adressen met passen dienen in het softwaresysteem toegewezen te worden aan ondergrondse container om de uitwisseling van toegangsautorisatie en geregistreerde stortingen door middel van pas authenticatie te kunnen uitvoeren.

Eis E8-23: Dit maakt, dat de volgende zaken in het softwaresysteem dienen te worden geregistreerd om het storten en vastleggen ervan te kunnen administreren:

- een ondergrondse container dient aangemaakt te kunnen worden in het softwaresysteem.
- de toegangspassen dienen bekend te zijn en zijn gekoppeld aan een adres, met een status actief/inactief.
- de actieve toegangspassen dienen door het softwaresysteem periodiek of op noodzaak aangeleverd te worden aan het toegangsautorisatiesysteem van de ondergrondse container.
- de stortingen dienen in het softwaresysteem vastgelegd te worden bij het adres/pas met datum van storting.

Ondergrondse container aanmaken

De ondergrondse containers van de gemeente worden aangemaakt in het nieuwe softwaresysteem.

User story 1 aanmaken ondergrondse container (E.XX.XX)

Eis E8-24: De volgende gegevens dienen minimaal bij het vastleggen van een ondergrondse container in het softwaresysteem vastgelegd worden:

- Nummer/omschrijving van de container.
- (Locatie) nummer van de container.
- Locatie omschrijving.
- Fractie/afvalsoort.
- GPS coördinaten.
- Adres voor gegevensuitwisseling. Het softwaresysteem moet weten waar de periodieke export van "mag wel" tags naartoe moet worden gestuurd.

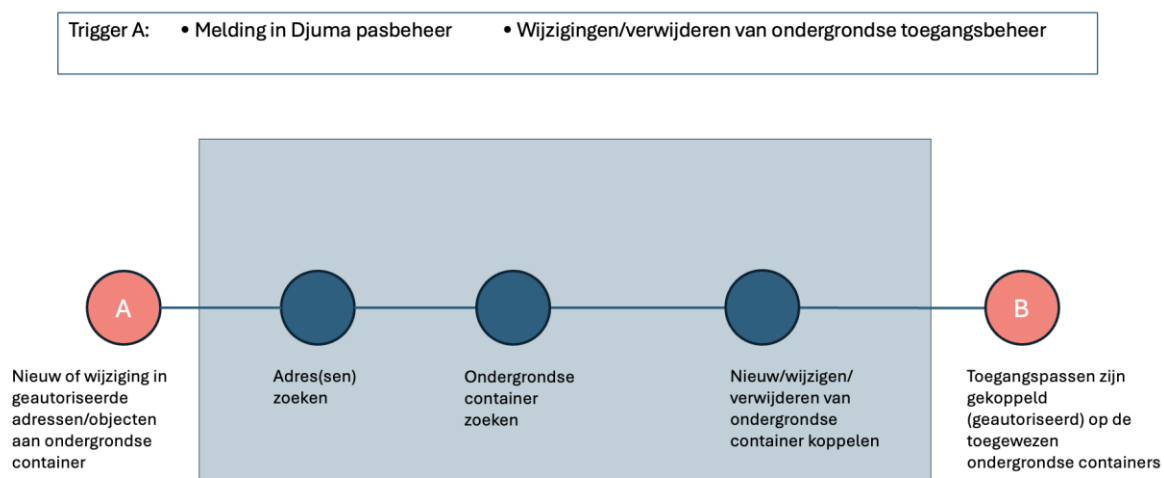
User story 2: overzicht welke adressen hebben toegangsrecht tot de container

Eis E8-25: Het softwaresysteem dient eenvoudig te kunnen tonen welke adressen toegang tot een en welke ondergrondse container hebben.

Eis E8-26: Het softwaresysteem dient eenvoudig de gekoppelde adressen aan een ondergrondse container te kunnen exporteren naar Excel.

Koppelen adres aan ondergrondse containers voor toegangsrechten.

Door middel van het periodiek aanleveren van een whitelist aan de toegangsregistratie van de ondergrondse containers welke wordt geregeld dat een pas bekend is bij het autorisatiesysteem van de ondergrondse container. Toegang kan hiermee verleend worden om het storten van het afval in de ondergrondse container mogelijk te maken. Om deze aanlevering van pasnummers mogelijk te maken is het noodzakelijk om de adressen met autorisatie tot de betreffende ondergrondse container kenbaar te maken in het softwaresysteem.



User story 1: toekennen adres aan ondergrondse container

Eis E8-27: De geautoriseerde gebruiker (functioneel beheerder) ontvangt een (wijzigings)verzoek. De gebruiker dient in het softwaresysteem het adres te kunnen selecteren en te kunnen toekennen aan één of, in één handeling, aan meerdere of alle ondergrondse containers van een specifieke fractie.

User story 2: veranderen van autorisatie tot ondergrondse containers voor een adres

Eis E8-28: Het wijzigen van een toegangsregistratie dient op eenvoudige wijze in het softwaresysteem uitgevoerd te kunnen worden.

Als voorbeeld: Adres hoofdstraat heeft recht op ondergrondse container C maar dit moet veranderd worden naar ondergrondse container B.

User story 3: groep van nieuwe adressen (nieuwe woonwijk) in eenvoudige handeling rechten geven op een ondergrondse container.

Eis E8-29: In het softwaresysteem dient een groep van adressen, zoals een nieuwbouw wijk, op zeer efficiënte wijze, als groep adressen, toegewezen te kunnen worden aan ondergrondse containers. Als voorbeeld: Er zijn drie nieuwe straten opgeleverd. Deze adressen moeten allemaal toegang krijgen tot alle ondergrondse containers. Het totaal aantal adressen is 130. Deze adressen dienen met een paar eenvoudige handelingen gekoppeld te kunnen worden aan de ondergrondse container.

User story 4: wijzigen van een groep van adressen van ondergrondse container A naar ondergrondse container B

Eis E8-30: In het softwaresysteem dient een groep van adressen geselecteerd te kunnen worden en als groep verwijderd worden van een ondergrondse container en indien noodzakelijk als groep rechten kunnen krijgen op een andere ondergrondse container.

Als voorbeeld: Een groep van adressen (130 adressen) bestaande uit verschillende straatnamen en nummers moeten verwijderd worden van toegang tot ondergrondse container A en moeten rechten krijgen op ondergrondse container B.

User story 5: één adres of een groep van adressen in één handeling aan alle ondergrondse containers van een bepaalde fractie koppelen

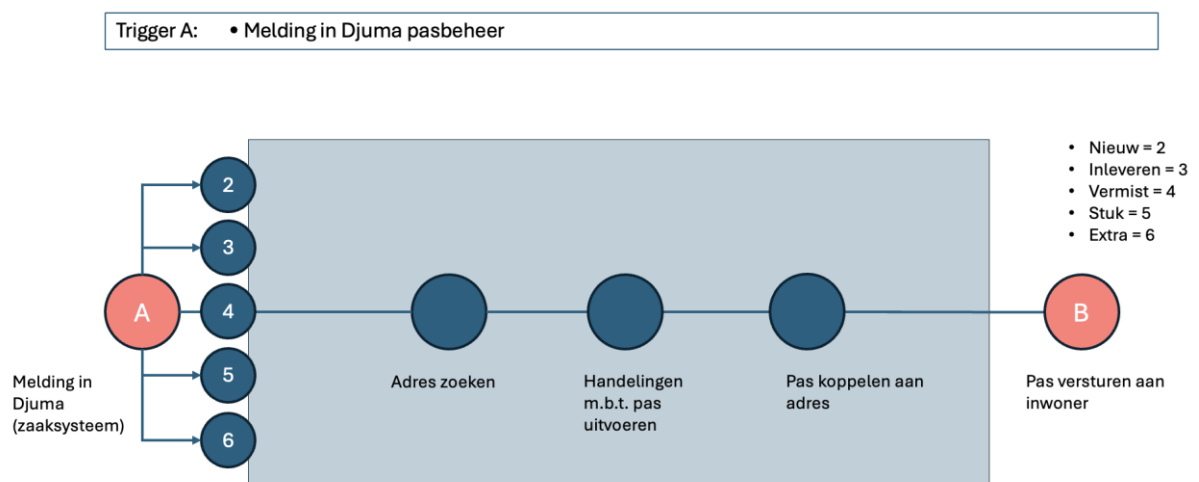
Eis E8-31: In het softwaresysteem dient een groep van adressen op een zeer eenvoudige en efficiënte wijze toegewezen te worden aan meerdere ondergrondse containers.

Registratie passen op adressen

Het inzamelen van afval wordt gedaan met behulp van ondergrondse containers. Geautoriseerde inwoners kunnen de toegang tot de ondergrondse container openen en de afvalzak inwerpen. Er wordt dan een storting geregistreerd op het pasnummer.

Het softwaresysteem is in staat om een adres te koppelen aan een afvalpas, waarna het chipnummer, via de "mag wel lijst", wordt gedeeld met de ondergrondse container.

Eis E8-32: Om de toegang tot een ondergrondse container te openen heeft men een pas nodig die geregistreerd staat op een adres met de status actief en een open einddatum.



Een inwoner kan een aanvraag voor een pas doen. Deze aanvraag dient te kunnen worden vastgelegd op het adres waarvoor de aanvraag wordt gedaan.

Een aanvraag kan zijn:

- Nieuw.
- Inleveren van een pas.
- Pas vermist.
- Pas stuk.
- Een extra pas aanvragen. (standaard beleid is één pas per adres. Deze aanvraag is alleen op basis van uitzondering. De medewerkers bepaald of er recht is op een extra pas.

Eis E8-33: Als het adres, volgens de vastgelegde rechtmatigheid, recht heeft op een pas wordt deze geleverd aan de inwoner en geregistreerd op het adres in het softwaresysteem. Het softwaresysteem dient controle op rechten dient bij de aanvraag van een pas geautomatiseerd gecontroleerd te worden (zie hfst rechtmatigheid voor meer informatie) en het softwaresysteem dient de pasgegevens vast te leggen en te koppelen aan een adres in het softwaresysteem. Door de rechtmatigheid op een adres is altijd inzichtelijk waar een adres recht op heeft.

Inwoners van de gemeente Middelburg hebben de mogelijkheid om meldingen te kunnen maken voor het aanvragen van een nieuwe pas, dit wordt vastgelegd in Djuma en niet in het softwaresysteem. Reden voor een nieuwe pas kan zijn:

- Pas is stuk.
- Pas is vermist.
- Extra pas. (standaard beleid is één pas per adres. Deze aanvraag is alleen op basis van uitzondering. De medewerkers bepaald of er recht is op een extra pas.
- Nieuwe pas.

Deze meldingen kunnen telefonisch of via de website worden gedaan. De uitgifte van passen wordt door de medewerkers van stadsbeheer zelf gedaan. Een pas kan worden opgehaald of kan worden verzonden.

User story 1: nieuwe pas aanvragen

Een inwoner met recht (nieuw object of nieuwe bewoner) op een nieuw pas doet een aanvraag voor een pas.

Eis E8-34: Bij een nieuwe pas dient het softwaresysteem de nieuwe pas aan het adres te kunnen koppelen. De pas wordt met een paslezer (ook wel bureau scanner genoemd V3 Reader Mifare. Deze scanner wordt niet vervangen) gelezen en het pasnummer wordt hierbij automatisch geregistreerd in het daarvoor bestemde veld en gekoppeld aan het adres in softwaresysteem. De begindatum van de pas en de status van de pas wordt ingevuld met de datum van uitgifte en de status "actief".

Eis E8-35: Als er nog een "oude" pas gekoppeld is aan het adres kan deze pas een einddatum, de status inactief en een reden voor beëindiging voor krijgen.

Eis E8-36: Het softwaresysteem dient de mogelijkheid hebben om de pas te kunnen zoeken op basis van het pasnummer of door het invoeren van het adres.

User story 3: pas vermist

De inwoner is de pas kwijt en vraagt een nieuwe pas aan. De medewerker van de gemeente Middelburg geeft een nieuwe pas uit. (zie user story 1) en controleert vervolgens welke pas er nog actief is op het adres.

Eis E8-37: Het softwaresysteem dient een mogelijkheid te hebben om vermiste pas een einddatum te geven met status "inactief" en reden "vermist". De einddatum van de vermiste pas wordt de datum van uitgifte van de nieuwe pas.

User story 4: pas stuk

De inwoner merkt dat de pas het niet meer doet wanneer hij/zij de ondergrondse container wil openen. De pas is waarschijnlijk stuk en er wordt een nieuwe pas aangevraagd. De medewerker van de gemeente Middelburg geeft een nieuwe pas uit. (zie user story 1) en controleert vervolgens welke pas er nog actief is op het adres.

Eis E8-38: Het softwaresysteem dient een mogelijkheid te hebben om een pas die stuk is, een einddatum te geven met status "inactief" worden met als reden "stuk". De einddatum van de pas die stuk is wordt de datum van uitgifte van de nieuwe pas.

User story 5: extra pas

De inwoner wil een extra pas. Eventuele kosten hiervoor worden via de website of via een Excel sheet afgehandeld. Bij een extra pas koppelt de medewerker de extra pas aan het adres. De pas wordt met een paslezer gelezen en het pasnummer wordt hierbij automatisch geregistreerd in het daarvoor bestemde veld in het softwaresysteem en gekoppeld aan het adres.

Eis E8-39: Het softwaresysteem dient een mogelijkheid te hebben om een begindatum van de pas en de status van de pas in te vullen met de datum van uitgifte en de status "extra".

Geautoriseerde pasnummers met toegangsrechten naar de ondergrondse container sturen

Eis E8-40: Periodiek dient het softwaresysteem geautomatiseerd de geautoriseerde passen naar de ondergrondse containers te sturen. Dit gebeurt nu om 19.00 of om 21.00 uur. Alle actieve passen met toegang op een ondergrondse container dienen door het softwaresysteem te worden verzameld en in een exportbestand in het Stosag 3 formaat, aangeleverd aan het toegangsregistratie van de ondergrondse container.

User story 1: “mag wel lijst” versturen naar de ondergrondse container.

Eis E8-41: Het softwaresysteem dient via Stosag 3 berichtenuitwisseling de geautoriseerde passen periodiek vanuit het softwaresysteem naar Kliko te sturen.

Eis E8-42: Het softwaresysteem dient in dit bericht de actief geregistreerde passen van de adressen, die recht hebben om te storten op de ondergrondse container, te versturen. Het unieke pas-ID wordt verzameld en volgens Stosag formaat verzonden naar de ondergrondse container.

Eis E8-43: Het softwaresysteem dient dit bericht iedere dag geautomatiseerd te verzenden om 21.00 uur en het softwaresysteem geeft een signaal wanneer de verzending niet succesvol is uitgevoerd.

Storingen op de ondergrondse containers

De paslezer van de toegangscontrole op de ondergrondse container leest de pas van de inwoner wanneer iemand afval stort.

Eis E8-44: Het softwaresysteem dient de geregistreerde storingen periodiek (iedere 15 minuten) en automatisch te importeren in het softwaresysteem en te koppelen aan de pas en aan het adres waarbij de ledigingsdatum, stortingstijdstip en pas ID worden vastgelegd.

User story1: ontvangen en importeren van storingen

Eis E8-45: Het softwaresysteem ontvangt periodiek automatisch de storingen. In de koppeling van de software applicaties, worden pas id, stortingsdatum en stortingstijdstip verstuurd. Het softwaresysteem verwerkt de ontvangen data.

Eis E8-46: Het softwaresysteem dient de aangeleverde storingen, die niet geïmporteerd/gekoppeld kunnen worden, achteraf te kunnen controleren. Dit betekent dat er geregistreerd dient te worden in het softwaresysteem welke storingen niet geïmporteerd/gekoppeld konden worden.

User story 2: overzicht van stortingen op een adres op peildatum of periode

Eis E8-47: In het softwaresysteem kan een overzicht op adresniveau worden gemaakt van stortingen in een bepaalde periode (vanaf t/m datum) of kan de medewerker het softwaresysteem vragen om stortingen op een bepaalde datum te laten zien.

Eis E8-48: In het softwaresysteem dient dit overzicht geëxporteerd te kunnen worden in een digitaal formaat pdf of naar Excel.

User story 3: correctie storting

Eis E8-49: Bij het corrigeren van een "verkeerde" storting dient het softwaresysteem de reden van correctie, wie de correctie heeft uitgevoerd met datum van wijziging vast te leggen in het softwaresysteem. De storting dient na correctie niet meer te worden meegenomen in het bestand naar Gouw-IT.

Aanleveren diftar gegevens aan Gouw-IT voor belastingen

De inwoner van de gemeente Middelburg moet voor iedere lediging en storting van restafval betalen. Om dit te realiseren dienen er periodiek (maandelijks), een aantal bestanden naar Gouw-IT worden verzonden.

User story 1: aanleveren bestanden aan Gouw-IT

Eis E8-50: De bestanden die maandelijks vanuit het softwaresysteem dienen te worden aangeleverd aan Gouw-IT zijn:

- Een bestand met alle stortingen van restafval in een maand (*.csv) of een instelbare periode, per WOZ nummer.
- Een bestand met alle ledigingen van restafval in een maand (*.csv) of een instelbare periode, per WOZ nummer.
- Een aanlevering van een bestand waarin alle adressen met een bepaald kenmerk staan (zie hoofdstuk. 5). Dit bestand wordt samengesteld op basis van, door de gebruiker in te voeren
 - Invoeren kenmerk (kenmerk bedrijf of particulier)
 - Peildatum of
 - Datum vanaf - tot en met.
- Een (*.csv), bestand met alle adressen die reinigingsrecht moeten betalen op in te voeren peildatum

Eis E8-51: Het softwaresysteem dient te ondersteunen dat de stortingen en ledigingen wijzigbaar zijn ondanks dat ze al in een export naar Gouw-IT zijn gestuurd.

Eis E8-52: De export bestanden met ledigingen en stortingen dienen opnieuw aangeleverd te kunnen worden over een periode die al eerder is aangeleverd.

Eis E8-53: Het softwaresysteem dient de stortingen en ledigingen handmatig of op instelbaar geautomatiseerd wijze de status " definitief" te kunnen geven. Definitief betekent dat de stortingen en ledigingen niet meer wijzigbaar zijn tenzij de geautoriseerde gebruiker een terecht bezwaarschrift dient te verwerken.

Eis E8-54: De import en export met Gouw-IT dient 3 maanden na start van de implementatie geleverd te zijn.

9. OPZET communicatie inwoners

De communicatie met inwoners wordt door OPZET uitgevoerd. Om dit op een juiste wijze te kunnen uitvoeren heeft OPZET bepaalde gegevens nodig voor de afvalkalender. Welke dit zijn wordt hieronder beschreven.

User story 1: Afvalkalender

De afvalkalender wordt door OPZET via de website beschikbaar gesteld.

Hiervoor moeten we vanuit het softwaresysteem een aantal gegevens aanleveren bij OPZET.

De afvalkalender voor de inwoner is een digitale afvalkalender op Internet en ook beschikbaar via App (Android/google en IOS Apple).

Eis E9-1: De data voor deze digitale afvalkalender wordt aangeleverd uit het softwaresysteem.

Eis E9-2: De aanlevering van data door het softwaresysteem vindt, geautomatiseerd plaats, 1 keer per 24 uur in de nacht plaats.

Eis E9-3: Opzet krijgt uit het softwaresysteem door middel van een exportbestand uit het softwaresysteem, de routecode aangeleverd (RST, GFT, TXT, KRST en/of PAP) met de bijbehorende inzamelingsdagen en postcodes per gevraagde periode (vanaf/ tot en met datum).
Eis E9-4: Het softwaresysteem dient te ondersteunen dat deze export flexibel instelbaar is in welke routecodes met inzamelingsdagen en postcodes in het exportbestand worden aangeleverd aan Opzet.

De afroepdagen grofvuil/grof groen welke de burger op de website kan kiezen zijn uiteraard gelijk aan die in het softwaresysteem, maar deze dagen worden nu handmatig ingevoerd door functioneel beheer maar deze routes dienen op een later moment ook meegenomen te kunnen worden in het exportbestand.

User story 2: ieder nacht de gegevens aanleveren

Eis E9-4: Ieder nacht op een vast tijdstip worden de gegevens verzameld en in het bestand aangeleverd aan OPZET.

10. Data Migratie, implementatie, (onderhoud) koppelingen en roadmap.

Tijdens de implementatie van het softwaresysteem dient data die in het huidige softwaresysteem Pieter Bas staat gemigreerd te worden naar het softwaresysteem.

Eis E10-1: De data die gemigreerd moet worden uit Pieter Bas naar het softwaresysteem is:

- Importeren van de adressen van de gemeente Middelburg uit Pieter Bas. (Let op: in Pieter Bas zitten ook de adressen van de gemeente Vlissingen en deze dienen niet meegenomen te worden naar het softwaresysteem (geldt ook voor alle overige gerelateerde data)
- Importeren van alle actieve en aan een adres gekoppelde containers met RFID sticker en datum vanaf, en deze koppelen aan het adres.
- Importeren van alle actieve en aan een adres gekoppelde passen met datum vanaf en deze koppelen aan het adres.
- Importeren van ondergrondse containers en de koppelingen aan adressen tot stand brengen.
- De koppelingen om via Stosag 3 de autorisatie en stortingen uit te wisselen overnemen.
- Importeren van alle routes en aan de vaste routes gekoppelde adressen.
- Het importeren van de ledigingen en stortingen vanaf 1-1-2026 tot datum live gang productieomgeving.

Eis E10-2: De opdrachtnemer levert een plan van aanpak aan op maximaal 4 A4tjes waarin o.a. beschreven staat:

- Op welke wijze de implementatie door de opdrachtnemer wordt uitgevoerd.
- Welke rollen van de gemeente Middelburg beschikbaar moeten zijn voor de implementatie.
- Hoeveel tijd er per rol gereserveerd moet worden van de gemeente Middelburg om beschikbaar te zijn voor de implementatie.
- Hoe en wanneer gebruikers van het softwaresysteem getraind worden.
- Op welke wijze het softwaresysteem getest, wordt er een testplan geleverd door de opdrachtnemer inclusief ketentesten. Het testplan wordt gebruikt om tot een acceptatie te komen om het softwaresysteem in productie te nemen.
- Hoe ziet de fase van voorbereiden van de productie omgeving naar live gaan eruit.
- De planning/doorlooptijd van het project.

Eis E10.3: Als onderdeel van het Implementatie- en Acceptatieplan stelt de leverancier, voorafgaand aan de start van de implementatie, een Testplan en een Acceptatieformulier op. Acceptatie van de levering vindt uitsluitend plaats na schriftelijke ondertekening van het Acceptatieformulier door beide partijen. Een eventuele eerdere livegang wordt uitdrukkelijk niet beschouwd als (impliciete) acceptatie. Acceptatie volgt pas na succesvolle afronding van de overeengekomen acceptatieprocedure.

Eis E10.4: Koppelingen en uitwisseling van bestanden met andere systemen dienen door opdrachtnemer bij een nieuwe release/update/patch van de software werkend te worden opgeleverd.

Eis E10.5: Op welke wijze gaat opdrachtnemer om met gevraagde aanpassingen in de software door opdrachtgever.

Eis E10.6: De inschrijver geeft een duidelijke beschrijving van het gehanteerde licentiemodel voor de aangeboden software. Daarbij wordt expliciet toegelicht:

- hoe de licentiestructuur is opgebouwd (bijv. per gebruiker, per module, per organisatie);
- welke invloed groei of krimp van het gebruik (aantal gebruikers, modules, locaties, etc.) heeft op de benodigde licenties en bijbehorende kosten;
- of en hoe tussentijdse aanpassingen in het gebruik (op- of afschaling) mogelijk zijn, inclusief eventuele financiële of contractuele consequenties.

Eis E10.7: De inschrijver levert als onderdeel van de aanbieding een Acceptatie-omgeving, voorzien van representatieve testdata, ten behoeve van het testen van configuraties, integraties, workflows, updates en patches, alsmede het valideren van nieuwe functionaliteiten en het uitvoeren van integratie- en ketentests. Te voorkomen dat er updates en aanpassingen in productie leiden tot verstoringen.

11. Technische eisen

De technische eisen zijn onderverdeeld in een aantal onderwerpen. Deze onderwerpen zijn: " algemeen, privacy en informatiebeveiliging, gebruik, koppelingen, techniek, inpasbaarheid, datamigratie, architectuur en SLA. Per onderwerp zijn de eisen verzameld.

Algemeen:

Eis E11.1: Het softwaresysteem wordt als volledige SAAS oplossing aangeboden.

Eis E11.2: Inschrijver treft een continuïteitsregeling ten behoeve van de opdrachtgever bij een notaris die lid is van de vereniging IT-notaris en die daarbij samenwerkt met een beëdigd Informaticadeskundige.

Eis E11.3: De continuïteitsregeling dient binnen 30 dagen na ondertekening van de overeenkomst/na de eerste voltooide acceptatietest tussen opdrachtgever en opdrachtnemer actief te zijn.

Eis E11.4: De continuïteitsregeling, die is gebaseerd op escrow, omvat de juridische en technische borging van toegang tot alle niet openbaargemaakte informatie - waaronder de broncode - en alle noodzakelijke maatregelen die opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor foutherstel, onderhoud en beheer van de standaardprogrammatuur en de (eventuele) maatwerkprogrammatuur. Dit zodat opdrachtgever daarvan gedurende minimaal drie maanden na een ontbinding van de overeenkomst en/ of liquidatie van de opdrachtnemer gebruik kan en mag blijven maken, toegang houdt tot de met de programmatuur verwerkte gegevens, die gegevens kan bewerken en het onderhoud en beheer zelf of door een ander uit kan laten voeren.

Eis E11.5: Inschrijver verzorgt het technische applicatiebeheer.

Eis E11.6: Het nieuwe softwaresysteem voldoet gedurende de duur van de overeenkomst aan de Nederlandse wet- en regelgeving.

Eis E11.7: Al het personeel dat inschrijver bij opdrachtgever inzet, heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Eis E11.8: Inschrijver stelt gedurende de contractperiode steeds één vaste contactpersoon aan voor Gemeente Middelburg met een vaste vervanger.

Eis E11.9: Inschrijver verzendt de factuur in pdf-formaat (minimaal 300 dpi) per e-mail naar crediteurenadministratie@middelburg.nl. Kosten verband houdende met facturatie komen voor rekening van inschrijver.

Eis E11.10: Inschrijver gaat akkoord met de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2023), zie bijlage.

Eis E11.11: Als onderdeel van het Exitplan (onderdeel van de Gibit) blijft de opdrachtgever te allen tijde eigenaar van haar data. De inschrijver is verplicht op verzoek of faillissement alle data terug te leveren aan de opdrachtgever.

Eis E11.12: Als onderdeel van het Exitplan werkt inschrijver, actief en zonder het berekenen van kosten, mee aan de transitie naar de nieuwe contractant. Inschrijver maakt binnen drie (3) maanden na implementatie een Exitplan op, die dient goedgekeurd te worden door opdrachtgever.

Privacy en informatie- beveiliging

Eis E11.13: De inschrijver dient aantoonbaar bij inschrijving te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) op basisbeveiligingsniveau 2 (BBN2). De BIO beschrijft de invulling van de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017 voor de overheid; gegadigde moet in ieder geval beschikken over een geldig ISO27001-certificaat, aangevuld met de verklaring van toepasselijkheid waaruit duidelijk wordt dat het certificaat betrekking heeft op de aangeboden dienst en/of product. Voor Cloud/SaaS applicaties is daarnaast een geldige ISAE 3402/SOC 2 type II certificering gewenst en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die hiermee vergelijkbaar is, waarmee de gegadigde aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat.

Eis E11.14: De aangeboden software is AVG-compliant. De standaardinstellingen zijn altijd zo privacy-vriendelijk als mogelijk is (privacy by default). Bij de doorontwikkeling wordt expliciet aandacht besteed aan privacybescherming (privacy by design) en worden indien nodig en mogelijk privacy-verhogende maatregelen doorgevoerd (privacy enhancing technologies).

Eis E11.15: Inschrijver werkt zonder meerkosten mee aan de uitwerking van een DPIA.

Eis E11.16: De inschrijver dient een verwerkersovereenkomst van de gemeente Middelburg conform het model van de VNG te ondertekenen voordat er persoonsgegevens worden verwerkt. Deze verwerkingsovereenkomst wordt als bijlage bij de overeenkomst toegevoegd.

Eis E11.17: De aangeboden software beschikt op onderstaande processen over een audit trail (helder terug te lezen rapportage en logboek). Iedere verwerking (structureel en incidenteel) kent een transparante workflow en is te herleiden naar een natuurlijk persoon (de persoon die de verwerking heeft uitgevoerd). Bij mutaties ondersteunt de aangeboden software logging van registraties op basis van: 'wie-wat-wanneer' en behoudt ook de historische waarden/gegevens. Tenminste van toepassing op de volgende processen: wijzigingen van rechtmatigheid op een adres, wijzigingen in geregistreerde stortingen en ledigingen.

Eis E11.18: De omgeving is voorzien van encryptie op plekken waar de gegevens worden getransporteerd en opgeslagen. De gebruikte encryptiemethode moet voldoen zoals beschreven in het forum standaardisatie.

Eis E11.19: De aangeboden software is zodanig georganiseerd dat gegevens niet door derden ongeautoriseerd kunnen worden ingezien en/of gemanipuleerd.

Eis E11.20: De inschrijver zal geen informatie verzamelen of laten verzamelen, delen of laten delen met derden over de persoonsgegevens, zonder dat de gemeente Middelburg hier expliciete toestemming voor heeft gegeven en de gemeente in staat is gesteld deze activiteiten te monitoren.

Eis E11.21: De aangeboden software onderscheidt in het proces verschillende (autorisatie)rollen die door de gemeente bepaald worden en in te richten zijn, tenminste die van: Functioneel Beheerder (FB), Vakspecialist, KCC, Lezer.

Eis E11.22: De aangeboden software biedt de mogelijkheid om bepaalde gegevens af te schermen, op basis van een strikt need-to-know principe. Zo kun je instellen dat gegevens alleen toegankelijk zijn voor daartoe geautoriseerde gebruikers, of dat gegevens alleen door een (beperkt) aantal medewerkers kunnen worden opgevoerd/gewijzigd.

Eis E11.23: Autorisaties zijn in te richten op basis van rollen aangevuld met uitzonderingen op persoonsniveau.

Eis E11.24: Als inschrijver algoritmes gebruikt, dient inschrijver hiervan melding te maken. Inschrijver verstrekt een beschrijving waarin wordt aangegeven: (1) in welke processen algoritmes worden toegepast, (2) of het gaat om standaardstatistiek, machine learning of AI, (3) welke gegevens als invoer worden gebruikt en hoe deze worden verwerkt, en (4) de impact van deze algoritmes op de besluitvorming. Wijzigingen in het gebruik van algoritmes dienen gedurende de looptijd van de overeenkomst proactief te worden gemeld.

Eis E11.25: Indien er sprake is van een verwerking met een hoog risico waarvoor een verplichting bestaat tot het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA), verleent inschrijver medewerking aan de gemeente Middelburg bij de uitvoering hiervan.

Gebruik

Eis E11.26: De aangeboden software is gebruiksvriendelijk.

Eis E11.27: Als onderdeel van de implementatie worden er trainingen gegeven aan 2 functioneel beheerders, 2 vakspecialisten en 20 gebruikers.

Eis E11.28: Uw applicatie moet goed kunnen omgaan met diakrieten. Alle diakrieten die vanuit andere gekoppelde systemen geïmporteerd worden moeten behouden blijven.

Koppelingen

Eis E11.29: De aangeboden software heeft een koppeling met de digitale afvalkalender van Opzet BV. De aangeboden software levert in de koppeling gegevens aan naar Opzet in het formaat wat Opzet vraagt. Aanvullende informatie is op verzoek leverbaar.

Eis E11.30: De aangeboden software heeft een koppeling met GouwIT (facturatiesysteem) voor de WOZ-import van adresgegevens, en een periodieke exportmogelijkheid van stortingen en ledigingen t.b.v. de facturatie. De BAG basisdata wordt op basis van actuele BAG gegevens, minimaal maandelijks ververs. Betreft een handmatige export-import procedure. Van dit proces wordt ook een logfile gemaakt. Aanvullende informatie is op verzoek leverbaar.

Eis E11.31: De aangeboden software heeft een STOSAG koppeling met het toegangscontrole- en vulgraaddetectiesysteem Kliko van Klikotronics BV. In de koppeling worden de whitelist van milieupassen (pas ID's) voor de ondergrondse containers geëxporteerd, en stortingen geïmporteerd. Aanvullende informatie is op verzoek leverbaar.

Eis E11.32: De aangeboden software heeft een STOSAG koppeling met Prometeus. In de koppeling worden de whitelist van RFID chips voor de minicontainers geëxporteerd, en ledigingen geïmporteerd. Aanvullende informatie is op verzoek leverbaar.

Eis E11.33: De aangeboden software heeft een exportmogelijkheid om via Excel data uit te leveren met Jewel voor de aanlevering van de route en inzamelingsinformatie voor de chauffeurs. Aanvullende informatie is op verzoek leverbaar.

Eis E11.34: Het softwaresysteem heeft standaard mogelijkheden om gegevens en overzichten te exporteren naar Excel.

Techniek inpasbaar

Eis E11.35: De technische eisen die aan de ICT-infrastructuur van de gemeente worden gesteld om toegang tot, en volledig functioneel gebruik van de clouddienst mogelijk te maken moeten voldoen aan wat in de bijlage "Inpasbaarheid Informatiesystemen - Techniek v25" is beschreven.

Aanpassingen aan de ICT-infrastructuur moeten niet nodig zijn.

Eis E11.36: De clouddienst moet binnen de looptijd van de overeenkomst blijvend voldoen aan de relevante onderdelen van de Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen. Dit betekent dat de huidige maar ook toekomstige versies van de software en toekomstige versies van de Gemeentelijke ICT Kwaliteitsnormen.

Eis E11.37: Authenticatie van gebruikers vindt plaats via een koppeling met Microsoft Entra ID van de gemeente en Single Sign On (SSO) op basis van de in de bijlage "Inpasbaarheid Informatiesystemen - Techniek v25" beschreven mogelijkheden. Dit geldt voor de beheerderskant.

Eis E11.38: De clouddienst zal blijvend voldoen aan alle van toepassing zijnde Verplichte en Aanbevolen standaarden van het Forum Standaardisatie. Dit is van belang voor uitwisselbaarheid met leveranciers van goederen en diensten en een e-depot en duurzame bewaring; zie <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst/verplicht>

Eis E11.39: De door inschrijver aangeboden software is webbased en browser onafhankelijk en vereist geen additionele browserinstellingen of plug-ins op apparatuur van gemeente of gebruikers. De door de inschrijver aangeboden software moet kunnen functioneren zonder dat apart cliënt software (afgezien van een browser) geïnstalleerd moet worden op apparatuur van gemeente of gebruikers. Zie ook bijlage 'Inpasbaarheid Informatiesystemen - Techniek v25'

Eis E11.40: Authenticatie van gebruikers (medewerkers gemeente) vindt uitsluitend plaats met multi-factor-authenticatie. Zie ook "Inpasbaarheid Informatiesystemen - Techniek v25".

Eis E11.41: Indien e-mail verstuurd moet worden namens de gemeente moet gebruik gemaakt worden van een door de gemeente Middelburg gespecificeerde implementatie van SPF, DKIM en DMARC.

Datamigratie

Eis E11.42: De inschrijver verzorgt de volledige datamigratie en conversie waar nodig, van de huidige softwaresysteem PieterBas naar de aangeboden SaaS-omgeving van de inschrijver en ondersteunt bij opschoning. De inschrijver levert hiervoor een datamigratieplan aan waarbij ook de scope van de gegevens gespecificeerd zijn. Een gespecificeerde uitwerking van data en plan, zie kwalitatieve gunningscriteria KG-1.

Architectuur

Eis E11.43: De inschrijver levert een conceptuele architectuurplaat aan waarop de systeemcomponenten en hun onderlinge relaties en afhankelijkheden en de verantwoordelijkheden die daarbij horen, alsmede de koppelingen met andere systemen, type koppelingen, duidelijk zijn beschreven.

Eis E11.45: Als onderdeel van de aanbidding is er een Acceptatie-omgeving om nieuwe functionaliteiten te valideren. De correcte werking van instellingen en workflows te controleren. Het uitvoeren van integratie- en ketentests met gekoppelde systemen uit te voeren voor livegang. Te voorkomen dat er updates en aanpassingen in productie leiden tot verstoringen.

Eis E11.46: De inschrijver verzorgt de actualisatie van data tussen de Productie en Acceptatieomgeving tijdens de implementatieperiode en na Live gang op afroep

SLA

Eis E11.47: Inschrijver heeft een roadmap die hij jaarlijks deelt om zicht te hebben op toekomstige functionaliteiten.

Eis E11.48: Alleen serviceaanvragen van medewerkers aan de inschrijver die hiervoor vooraf gemachtigd zijn, worden in behandeling genomen. Vragen van overige medewerkers verlopen via deze gemachtigde medewerkers.

Eis E11.49: De inschrijver moet zijn service description aanleveren die minimaal omvat beschikbaarheid, back-up/Restore, performance, responsetijden/support en onderhoudswindows

Eis E11.50: Terugplaatsen van een back-up vindt slechts in overleg met de organisatie plaats zodat we zelf eventuele acties vooraf kunnen uitvoeren

Eis E11.51: Eventuele klachten of storingen van het softwaresysteem worden door Inschrijver binnen onderstaande termijnen opgelost of hersteld:

Prio 1 is een "calamiteit": het softwaresysteem is niet meer te gebruiken. Termijn voor reageren en oplossen is 24 uur (Servicewindow 00.01 t/m 24.00).

Prio 2 is een "dringende melding": Het softwaresysteem is in die mate niet meer bruikbaar dat de primaire processen om de dienstverlening uit te voeren in gevaar komen. Termijn voor reageren en oplossen is maximaal 5 werkdagen. Servicewindow: ma t/m vr, 08.30 t/m 17:00

Prio 3 is een "normale melding": Dit zijn alle overige situaties. Termijn voor reageren en oplossen is 1 maand. Servicewindow ma t/m vr, 08:30 t/m 17:00.

In overleg en met akkoord van opdrachtgever kan worden afgeweken van bovenstaande termijnen.

Eis E11.52: Inschrijver draag zorgt voor tenminste tijdens kantooruren 8.30 - 17.00 uur (van maandag tot en met vrijdag) bereikbare helpdesk.

Eis E11.53: Onderhoudswerkzaamheden aan het softwaresysteem die vereisen dat het systeem tijdelijk op non-actief staat, worden in overleg met de Opdrachtgever uitgevoerd. Bij niet geplande onderhoudswerkzaamheden dient opdrachtnemer gelijk contact op te nemen met opdrachtgever.

Eis E11.54: Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van het platform van 99,0% tijdens werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 7.00 tot 17.00 uur CET, gemeten per maand. Los van deze garantie is het streven maximale beschikbaarheid ook 's avonds en in het weekend.

Eis E11.55: Het softwaresysteem dient te kunnen samenwerken met de volgende printer/ scanner:

Buitengewikkelde etiketten 100x80 Toshiba B-FV4T-TS14-QM-R

Eis E11.56: Het softwaresysteem dient op 01 mei 2026 live te gaan.

Eis E11.57: Het softwaresysteem dient te faciliteren dat twintig gebruikers gelijktijdig kunnen inloggen.