

Cat. / Nr.	Eis of wens?	Type
ALG-01	Eis	Algemeen
ALG-02	Eis	Algemeen
ARCH1	Eis	Architectuur en uitgangspunten
ARCH2	Eis	Architectuur en uitgangspunten
ARCH3	Eis	Architectuur en uitgangspunten
ARCH4	Eis	Architectuur en uitgangspunten
C1	Eis	Containermanagement (CMS/BSA)
C2	Eis	Containermanagement (CMS/BSA)
C3	Eis	Containermanagement (CMS/BSA)
C4	Eis	Containermanagement (CMS/BSA)
C5	Wens	Containermanagement (CMS/BSA)
C6	Eis	Containermanagement (CMS/BSA)
CON-01	Eis	Contact en overleg
CON-02	Eis	Contact en overleg
CON-03	Eis	Contact en overleg
CON-04	Eis	Contact en overleg
CON-05	Eis	Contact en overleg

CON-06	<b>Eis</b>	Contact en overleg
CON-07	<b>Eis</b>	Contact en overleg
CON-08	<b>Eis</b>	Contact en overleg
CON-09	<b>Eis</b>	Contact en overleg
DIV-01	<b>Eis</b>	DIV en Archief
DIV-02	<b>Wens</b>	DIV en Archief
DIV-03	<b>Wens</b>	DIV en Archief
DIV-04	<b>Wens</b>	DIV en Archief
DIV-05	<b>Wens</b>	DIV en Archief
DIV-06	<b>Eis</b>	DIV en Archief
DIV-07	<b>Wens</b>	DIV en Archief
DVL-01	<b>Eis</b>	Dienstverlening
DZH-01	<b>Eis</b>	Duurzaamheid
DZH-02	<b>Eis</b>	Duurzaamheid
DZH-03	<b>Eis</b>	Duurzaamheid
DZH-04	<b>Eis</b>	Duurzaamheid
DZH-05	<b>Eis</b>	Duurzaamheid
F1	<b>Eis</b>	Functionele eisen afvalinformatiesysteem

F10	<b>Eis</b>	Functionele eisen afvalinformatiesysteem
F11	<b>Eis</b>	Functionele eisen afvalinformatiesysteem
F12	<b>Eis</b>	Functionele eisen afvalinformatiesysteem
F2	<b>Eis</b>	Functionele eisen afvalinformatiesysteem
F3	<b>Eis</b>	Functionele eisen afvalinformatiesysteem
F4	<b>Wens</b>	Functionele eisen afvalinformatiesysteem
F5	<b>Eis</b>	Functionele eisen afvalinformatiesysteem
F6	<b>Eis</b>	Functionele eisen afvalinformatiesysteem
F7	<b>Eis</b>	Functionele eisen afvalinformatiesysteem
F8	<b>Eis</b>	Functionele eisen afvalinformatiesysteem
F9	<b>Eis</b>	Functionele eisen afvalinformatiesysteem
H1	<b>Eis</b>	Heffingen / Diftar
H2	<b>Eis</b>	Heffingen / Diftar
H3	<b>Eis</b>	Heffingen / Diftar
I1	<b>Eis</b>	Inwonerscommunicatie
I10	<b>Eis</b>	Inwonerscommunicatie
I11	<b>Eis</b>	Inwonerscommunicatie

I2	<b>Eis</b>	Inwonerscommunicatie
I3	<b>Eis</b>	Inwonerscommunicatie
I4	<b>Eis</b>	Inwonerscommunicatie
I5	<b>Eis</b>	Inwonerscommunicatie
I6	<b>Eis</b>	Inwonerscommunicatie
I7	<b>Eis</b>	Inwonerscommunicatie
I8	<b>Eis</b>	Inwonerscommunicatie
I9	<b>Wens</b>	Inwonerscommunicatie
IMP1	<b>Eis</b>	Implementatie
IMP2	<b>Eis</b>	Implementatie
IMP3	<b>Eis</b>	Implementatie
IMP4	<b>Eis</b>	Implementatie
IMP5	<b>Eis</b>	Implementatie
IMP6	<b>Eis</b>	Implementatie
IMP7	<b>Eis</b>	Implementatie
JUR-01	<b>Eis</b>	Juridisch
JUR-02	<b>Eis</b>	Juridisch
JUR-03	<b>Eis</b>	Juridisch
JUR-04	<b>Eis</b>	Juridisch
JUR-05	<b>Eis</b>	Juridisch

NF1	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
NF10	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
NF11	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
NF12	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
NF13	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
NF14	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
NF15	<b>Wens</b>	Niet-functionele eisen
NF16	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
NF17	<b>Wens</b>	Niet-functionele eisen
NF2	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
NF3	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
NF4	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
NF5	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
NF6	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
NF7	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
NF8	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
NF9	<b>Eis</b>	Niet-functionele eisen
P1	<b>Wens</b>	Personeelsplanning
P2	<b>Wens</b>	Personeelsplanning
P3	<b>Wens</b>	Personeelsplanning
P4	<b>Wens</b>	Personeelsplanning
P5	<b>Wens</b>	Personeelsplanning
P6	<b>Wens</b>	Personeelsplanning
P7	<b>Wens</b>	Personeelsplanning
PRI-01	<b>Eis</b>	Prijs
R1	<b>Eis</b>	Routeplanning
R2	<b>Eis</b>	Routeplanning
R3	<b>Eis</b>	Routeplanning
R4	<b>Eis</b>	Routeplanning

R5	<b>Wens</b>	Routeplanning
REP1	<b>Eis</b>	Rapportage en dashboards
REP2	<b>Wens</b>	Rapportage en dashboards
REP3	<b>Eis</b>	Rapportage en dashboards
REP4	<b>Eis</b>	Rapportage en dashboards
REP5	<b>Wens</b>	Rapportage en dashboards
REP6	<b>Wens</b>	Rapportage en dashboards
REP7	<b>Eis</b>	Rapportage en dashboards
REP8	<b>Eis</b>	Rapportage en dashboards
REP9	<b>Wens</b>	Rapportage en dashboards
SLA01	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA02	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA03	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA04	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA05	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA06	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA07	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA08	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA09	<b>Eis</b>	Service Level Agreement

SLA10	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA11	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA12	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA13	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA14	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA15	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA16	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA17	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA18	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA19	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA20	<b>Eis</b>	Service Level Agreement
SLA-ALG-01	<b>Eis</b>	Service Level Agreement   Algemene SLA-afspraken
SLA-ALG-02	<b>Eis</b>	Service Level Agreement   Algemene SLA-afspraken
SLA-ALG-03	<b>Eis</b>	Service Level Agreement   Algemene SLA-afspraken
SLA-ALG-04	<b>Eis</b>	Service Level Agreement   Algemene SLA-afspraken
SLA-ALG-05	<b>Eis</b>	Service Level Agreement   Algemene SLA-afspraken

SLA-ALG-06	<b>Eis</b>	Service Level Agreement   Algemene SLA-afspraken
SLA-ALG-07	<b>Eis</b>	Service Level Agreement   Algemene SLA-afspraken
SLA-ALG-08	<b>Eis</b>	Service Level Agreement   Algemene SLA-afspraken
T1	<b>Eis</b>	Toegangscontrole containers
T2	<b>Eis</b>	Toegangscontrole containers
T3	<b>Eis</b>	Toegangscontrole containers
T4	<b>Eis</b>	Toegangscontrole containers
T5	<b>Eis</b>	Toegangscontrole containers
T6	<b>Eis</b>	Toegangscontrole containers
T7	<b>Eis</b>	Toegangscontrole containers
TCH1	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH10	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH11	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH12	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH13	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH14	Eis	Technische eisen

TCH15	Eis	Technische eisen
TCH16	Eis	Technische eisen
TCH17	Eis	Technische eisen
TCH18	Eis	Technische eisen
TCH19	Eis	Technische eisen
TCH2	Eis	Technische eisen
TCH20	Eis	Technische eisen
TCH21	Eis	Technische eisen
TCH22	Eis	Technische eisen

TCH23	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH24	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH25	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH26	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH27	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH28	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH29	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH3	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH30	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH31	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH32	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH33	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH34	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH4	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH5	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH6	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH7	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH8	<b>Eis</b>	Technische eisen
TCH9	<b>Eis</b>	Technische eisen
U1	<b>Eis</b>	Uitvoering en registratie
U2	<b>Eis</b>	Uitvoering en registratie
U3	<b>Eis</b>	Uitvoering en registratie

U4	<b>Eis</b>	Uitvoering en registratie
U5	<b>Eis</b>	Uitvoering en registratie
U6	<b>Eis</b>	Uitvoering en registratie
U7	<b>Eis</b>	Uitvoering en registratie
U8	<b>Wens</b>	Uitvoering en registratie
U9	<b>Wens</b>	Uitvoering en registratie
VMI-01	<b>Eis</b>	Voortgangs- en managementinformatie
VMI-02	<b>Eis</b>	Voortgangs- en managementinformatie

## Eis / wens

Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever geschiedt in de Nederlandse taal.

Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Opdrachtnemer dient zich bij vervulling van de opdracht te allen tijde te houden aan de vigerende wet- en regelgeving. De Opdrachtnemer houdt zich tevens aan de vigerende veiligheids- en milieuvorschriften.

De oplossing sluit aan op de Nederlandse Overheids Referentie Architectuur (NORA) en het gemeentelijk GEMMA-architectuurmodel.

De oplossing ondersteunt de principes van Common Ground, waarbij gegevens bij de bron worden beheerd en via gestandaardiseerde koppelvlakken beschikbaar worden gesteld.

Alle data die in het systeem wordt opgeslagen of gegenereerd blijft eigendom van de gemeente Midden-Groningen.

De opdrachtnemer ondersteunt kosteloos een eventuele datamigratie bij vervanging van het systeem of beëindiging van de overeenkomst. Deze ondersteuning omvat minimaal het beschikbaar stellen van exportbestanden, schema's, mappingdocumentatie, configuratie-informatie, koppelvlakdocumentatie en redelijke technische ondersteuning door deskundig personeel, zonder aanvullende licenties of additionele kosten.

Het systeem ondersteunt volledig levenscyclusbeheer van containers en verzamelcontainers.

Containers worden beheerd op basis van type, volume, fractie, status en locatie.

Containers kunnen worden gekoppeld aan bestaande RFID-chips of bestaande afvalpassen.

Mutaties worden vastgelegd inclusief historie en audit-trail.

Bulkmutaties kunnen worden uitgevoerd.

Container- en objectdata kunnen worden ontsloten naar andere ketensystemen.

Opdrachtnemer beschikt over een vaste contactpersoon/één aanspreekpunt voor Opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient minimaal tijdens kantooruren (te weten van maandag tot en met vrijdag) van 08.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor ondersteuning, mutaties en aanvragen in ontvangst te nemen.

Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten.

Opdrachtgever krijgt bij afwezigheid van de accountmanager, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (accountmanager).

Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (consultant) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten.

Opdrachtgever krijgt bij afwezigheid van de consultant een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.

De consultant en de accountmanager kunnen één en dezelfde persoon zijn.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er eenmaal per kwartaal accountoverleg plaats tussen Opdrachtgever (I-adviseur en/of Functioneel Applicatie Beheerder (FAB)), de consultant en de accountmanager van Opdrachtnemer.

Tijdens het Accountoverleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: Managementinformatie (feitelijk resultaat);

Samenwerking en klanttevredenheid;

Knelpunten in de uitvoering van de opdracht.

De oplossing voldoet aan de Archiefwet 1995, inclusief de zorgplicht voor duurzame toegankelijkheid. Daarnaast ondersteunt de oplossing na inwerkingtreding ook de nieuwe archiefwetgeving volledig.

De oplossing ondersteunt het handelen conform NEN-ISO 16175-1 en NEN-ISO 16175-2 (functionele eisen aan software voor informatie- en archiefbeheer).

De oplossing ondersteunt migratie naar een (pré)eDepot of andere duurzame opslagomgeving.

De oplossing ondersteunt het instellen van bewaar- en vernietigingstermijnen conform geldende selectielijsten.

Functioneel Applicatie Beheerders ontvangen notificaties wanneer bewaartermijnen verlopen.

De Functioneel Applicatie Beheerder is in staat om uit het systeem een vernietigingslijst te genereren, bijvoorbeeld middels een export.

Er is ondersteuning voor uitwisseling met het zaakstelsel van de Gemeente. Op dit moment is dat Djuma.

Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

Opdrachtnemer conformeert zich aan de verplichtingen voor Social Return, zoals die zijn verwoord in de Bijlage Uitvoeringsvoorwaarden Social Return, welke bij de offerteaanvraag is verstrekt. In het document Uitvoering Social Return worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht. Deze kunt u via de volgende link raadplegen: [Leidraad-Social-Return-3.0-2025-AMRG.pdf](#)

De Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de Opdracht 2% van de Opdrachtsom exclusief BTW inzetten voor Social Return.

De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen zoals hij die heeft opgegeven bij zijn voorgenomen invulling van Social

De Opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie ([socialreturnmonitor.nl](https://socialreturnmonitor.nl)) contact op met de contactpersoon van het werkplein die gekoppeld is aan het project in de monitoringsapplicatie onder het tabblad contact. Mocht u geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, neem dan contact op met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via [socialreturn@werkinzicht.nl](mailto:socialreturn@werkinzicht.nl)

Indien het percentage van de aanneemsom wat door de Opdrachtnemer ingezet dient te worden voor de invulling van SR niet wordt gerealiseerd zal een boete worden opgelegd ter hoogte van het niet ingevulde deel van de Social Returnverplichting.

De oplossing ondersteunt de volledige afvalketen: stamdata, planning (mens en middel: medewerkers en bijvoorbeeld materiaal/wagens), uitvoering, terugmelding en inwonerscommunicatie.

Minimaal worden de volgende afvalstromen ondersteund:

- restafval- GFT- papier en karton- PMD- glas- grof afval- textiel- overige gemeentelijke afvalstromen.

Configuratie van parameters, autorisaties en instellingen kan worden uitgevoerd door functioneel beheer (via de standaard gebruikersinterface van de oplossing) zonder maatwerkontwikkeling.

Beheerders kunnen afvalstromen, inzamelfrequenties en containerconfiguraties beheren zonder maatwerkontwikkeling.

Gegevens worden éénmalig vastgelegd bij de bron en vervolgens meervoudig gebruikt binnen de keten.

De oplossing ondersteunt geautomatiseerde gegevensuitwisseling via API's, waardoor handmatige bestandsuitwisseling (zoals Excel- of CSV-bestanden) geen structureel onderdeel vormt van primaire operationele processen.

Mogelijk wil de gemeente in de toekomst de plannings-/personeelsinformatie uit een HR-systeem halen. Dit dan ook bij voorkeur middels een geautomatiseerde koppeling (API).

Alle mutaties en transacties zijn voorzien van een volledige audittrail (wie, wat, wanneer).

Gebruikersrollen en autorisaties zijn configureerbaar.

De functionaliteiten die door de Inschrijver tijdens een eventuele systeemdemonstratie worden getoond, zijn standaard beschikbaar in de aangeboden oplossing op het moment van inschrijving en vereisen geen maatwerkontwikkeling of toekomstige productontwikkeling.

Historische data (voor zover wettelijk toegestaan) moet naar keus van de applicatiebeheerder beschikbaar blijven of verwijderd kunnen worden, maar in rapportages/overzichten (default) uitgefilterd kunnen worden (bijvoorbeeld oude chips per adres).

De oplossing ondersteunt registratie en beheer van verschillende afvalstromen.

De oplossing ondersteunt het genereren en/of geautomatiseerd aanleveren van gegevens voor gedifferentieerde afvalstoffenheffing (Diftar) aan het gemeentelijke

De oplossing ondersteunt daarbij verschillende differentiaties, waaronder differentiatie op aantal ledigingen per dag, totaal aantal ledigingen per periode/jaar en, indien van toepassing, differentiatie op gewicht.

Indien de gemeente gebruikmaakt van VRiS of een opvolgend belastingsysteem, ondersteunt de oplossing een gedocumenteerde koppeling of gestandaardiseerde export Het systeem ondersteunt afvalkalenders per adres (postcode en huisnummer). Bron is daarbij de BAG. De oplossing beschikt over een koppeling met de BAG of ontvangt BAG-gegevens via een gemeentelijke bronvoorziening.

Indien de oplossing een inwonersportaal bevat, ondersteunt deze gemeentelijke branding/huisstijl en beveiligde inzage in relevante persoonsgegevens en

De oplossing borgt dat afvalkalenders, notificaties en inwonersinformatie tijdig, juist en volledig worden gepubliceerd en verzonden. Opdrachtnemer rapporteert hierover periodiek op basis van meetbare KPI's.

Informatie over inzamelpunten en voorzieningen wordt ontsloten.

Het systeem ondersteunt (bij voorkeur geautomatiseerde) koppelingen met inwonersportalen zoals Afvalwijzer.

De oplossing ondersteunt het importeren en beheren van voorgeproduceerde afvalpassen/huisvuilpassen, inclusief pasnummer en chipnummer, zodat frontoffice-medewerkers deze eenvoudig aan een adres of gebruiker kunnen koppelen.

De oplossing ondersteunt vervanging, blokkering, heruitgifte en historie van afvalpassen.

De oplossing voldoet aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 niveau AA.

Leverancier levert een actuele toegankelijkheidsverklaring conform het model van toegankelijkheidsverklaring.nl.

De oplossing ondersteunt gebruik met toetsenbord, schermlezers en hoog contrast instellingen.

Gemeente Midden-Groningen maakt gebruik van Fixi. Inwoners kunnen via Fixi meldingen doen over storingen, defecte containers of vervuiling bij inzamelvoorzieningen. Een koppeling met FIXI (API) is daarbij wenselijk.

Leverancier verzorgt opleidingen voor gebruikers en beheerders voorafgaand aan ingebruikname van de oplossing.

Opleidingen bestaan minimaal uit:

- training voor functioneel beheerders
- training voor operationele gebruikers- beschikbaar stellen van gebruikershandleidingen.

De oplossing wordt geaccepteerd nadat is vastgesteld dat deze voldoet aan alle in het Programma van Eisen gestelde eisen.

Voor ingebruikname wordt een acceptatietest uitgevoerd in een acceptatieomgeving.

De acceptatietest wordt uitgevoerd door de opdrachtgever met ondersteuning van de opdrachtnemer.

Leverancier levert voorafgaand aan de implementatie een implementatieplan waarin planning, activiteiten, rollen en verantwoordelijkheden zijn beschreven.

Onderdeel van de acceptatietest is een profexport en, indien van toepassing, een proefmigratie van een representatieve dataset, waarbij volledigheid, leesbaarheid, semantische herbruikbaarheid en technische verwerkbaarheid van de overgedragen gegevens worden vastgesteld.

Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door de gemeente Midden-Groningen aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de

Partijen sluiten een Verwerkersovereenkomst gelet op het feit dat in de zin van AVG Opdrachtnemer namens gemeente Midden-Groningen werkt.

Wanneer en indien van toepassing, na gunning blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 van toepassing verklaard op de Overeenkomst.

Opdrachtnemer vrijwaart de gemeente Midden-Groningen tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die Wet gebaseerde verhaalsanspraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk Opdrachtnemer volgt de voor de gemeente Midden-Groningen relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor de gemeente Midden-Groningen. Daarbij is het noodzakelijk de gemeente Midden-Groningen tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor de gemeente Midden-Groningen.

De oplossing voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

De opdrachtnemer laat periodiek onafhankelijke penetratietesten uitvoeren en stelt de resultaten op verzoek beschikbaar aan de opdrachtgever.

De oplossing beschikt over een backup- en herstelvoorziening waarbij de dienstverlening bij een incident binnen maximaal 48 uur kan worden hersteld en dataverlies maximaal een halve werkdag bedraagt.

De opdrachtnemer ondersteunt het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) voorafgaand aan of tijdens de implementatie.

De oplossing ondersteunt export van documenten en gegevens inclusief metadata conform open standaarden.

De oplossing ondersteunt archivering en overdracht van relevante informatie conform de Archiefwet en de Wet open overheid (Woo).

De oplossing biedt voor gebruikers een gemiddelde responstijd van maximaal 3 seconden bij normale belasting.

De oplossing ondersteunt rapportage over gebruik van het systeem, waaronder actieve gebruikers en toegekende rollen/rechten.

De oplossing ondersteunt monitoring van systeemprestaties zodat eventuele performanceproblemen tijdig kunnen worden gesignaleerd.

De oplossing voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De oplossing ondersteunt logging, monitoring en auditmogelijkheden.

De oplossing ondersteunt volledige export van alle gegevens die binnen de oplossing zijn opgeslagen of gegenereerd, inclusief historische gegevens, in open en gangbare machineleesbare formaten, zonder aanvullende licentiebeperkingen, gedurende de looptijd en bij beëindiging van de overeenkomst.

De oplossing ondersteunt monitoring van systeemkoppelingen en gegevensstromen, inclusief signalering bij fouten of vertragingen in gegevensuitwisseling.

De oplossing ondersteunt auditmogelijkheden waarmee wijzigingen in stamgegevens, configuratie en autorisaties achteraf herleidbaar zijn.

Persoonsgegevens worden versleuteld opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

De opdrachtnemer beschikt over een geldig ISO27001-certificaat en een actuele ISAE-verklaring of gelijkwaardig auditrapport.

De oplossing ondersteunt beveiligde communicatie via HTTPS/TLS.

Het systeem ondersteunt planning van personeel gekoppeld aan wagens en inzamelroutes. Tevens aan overige werkzaamheden zoals perrondiensten.

Het systeem ondersteunt registratie van werktijden en activiteiten.

Urenregistratie kan worden gevalideerd en goedgekeurd.

Het systeem ondersteunt een koppeling met het HR-systeem (YouForce).

Het systeem ondersteunt een koppeling met het financieel systeem (Key2financien).

Het systeem biedt ook de mogelijkheid om mensen in te roosteren voor weekenddiensten.

Het systeem geeft inzicht in de gewerkte uren op half jaar basis, voor het monitoren van de gewerkte uren volgens contract van het personeel.

Opdrachtnemer hanteert de tarieven zoals opgegeven bij Inschrijving in het Prijzenblad voor de uitvoering van de overeenkomst en brengt geen additionele kosten in

Het systeem ondersteunt het ontwerpen en beheren van inzamelroutes.

Routeplanning houdt rekening met afvalstromen, frequenties en voertuigcapaciteit.

Real-time herplanning bij verstoringen (bijvoorbeeld voertuiguitval, verkeerssituaties of gewijzigde inzamelopdrachten) is mogelijk.

Planning kan worden uitgewisseld met uitvoeringssystemen.

Routeplannen en wijzigingen daarin zijn versieerbaar en herleidbaar, zodat achteraf kan worden vastgesteld welke planning op welk moment van kracht was.

De oplossing biedt dashboards met actuele informatie over inzamelactiviteiten, containers en routes.

Het systeem ondersteunt rapportage en analyse van inzamelactiviteiten. Dashboards ondersteunen interactieve analyse zoals filteren, sorteren en drilldown naar onderliggende gegevens.

De oplossing ondersteunt rapportages per gebied, wijk, route of afvalstroom zodat inzamelprestaties en trends ruimtelijk geanalyseerd kunnen worden.

De oplossing ondersteunt rapportages over minimaal:

- aantal ledigingen- aantal stortingen- gebruik van containers- inzamelroutes- afvalstromen- uitzonderingen (bijv. niet aangeboden afval)

De oplossing ondersteunt realtime monitoring van inzamelactiviteiten en systeemstatus. Realtime monitoring betekent dat gegevens binnen maximaal enkele minuten na registratie beschikbaar zijn in de oplossing.

Gebruikers met beheerrechten kunnen rapportages configureren of samenstellen zonder maatwerk door de leverancier.

Rapportages kunnen worden geëxporteerd naar gangbare formaten zoals PDF, Excel of CSV.

Rapportages en dashboards kunnen worden gecombineerd met externe Business Intelligence oplossingen zoals Microsoft Power BI.

De oplossing ondersteunt analyse van historische gegevens en trends over meerdere jaren.

Leverancier stelt een Nederlandstalige servicedesk beschikbaar voor incidenten, vragen en wijzigingsverzoeken.

De servicedesk fungeert als single point of contact voor meldingen (o.a. incident- en wijzigingsbeheer) en ondersteunt telefonische en digitale meldingen.

Leverancier hanteert een incidentclassificatie met prioriteiten (prio 1 t/m 4) en bijbehorende reactie- en hersteltijden.

Leverancier definieert incidentprioriteiten minimaal als: Prio 1 – Kritisch: systeem niet beschikbaar of bedrijfsproces stilgevallen Prio 2 – Hoog: belangrijke functionaliteit niet bruikbaar Prio 3 – Middel: beperkte verstoring met workaround mogelijk Prio 4 – Laag: cosmetisch probleem of vraag

Leverancier specificeert per prioriteitsniveau de maximale: Reactietijd Oplostijd / functiehersteltijd Deze worden opgenomen in de gezamenlijk op te stellen definitieve

De servicedesk is minimaal bereikbaar tijdens kantooruren (werkdagen 08:00-18:00). Daarnaast is een online meldsysteem 24/7 beschikbaar voor registratie van incidenten en vragen.

Leverancier rapporteert minimaal per kwartaal over:

- beschikbaarheid van de oplossing incidenten per prioriteit behaalde servicelevels performance van de oplossing beveiligingsincidenten.

Gepland onderhoud aan inwonerskanalen wordt minimaal vijf (5) werkdagen vooraf aangekondigd, tenzij sprake is van een spoedeisende beveiligingsmaatregel.

Alle meldingen worden geregistreerd met minimaal:

- datum en tijd
- melder
- prioriteit
- status
- verantwoordelijke partij
- oplostijd

Leverancier hanteert een release- en patchbeleid waarbij:

- updates vooraf worden gecommuniceerd updates eerst op een testomgeving beschikbaar zijn productie-updates buiten kantooruren plaatsvinden.

Leverancier hanteert een vast onderhoudsvenster voor gepland onderhoud. Dit onderhoudsvenster, de maximale duur en de communicatietermijn worden in de SLA expliciet vastgelegd.

Spoedonderhoud buiten het onderhoudsvenster is alleen toegestaan indien dit noodzakelijk is voor continuïteit of informatiebeveiliging; opdrachtgever wordt hierover onverwijld geïnformeerd.

Leverancier hanteert een escalatieprocedure indien incidenten niet binnen de afgesproken termijnen worden opgelost.

Leverancier neemt deel aan periodiek overleg met opdrachtgever op minimaal: operationeel niveau tactisch niveau strategisch niveau waarbij servicelevels, incidenten, verbeterpunten en ontwikkelingen worden besproken.

Leverancier meldt beveiligingsincidenten die betrekking hebben op de gegevens of dienstverlening van de opdrachtgever onmiddellijk en rapporteert hierover periodiek.

De SLA bevat expliciete servicelevels voor gegevensoverdracht en migratieondersteuning bij beëindiging van de overeenkomst, waaronder minimaal reactietijd, oplevertermijn, beschikbaarheid van deskundige ondersteuning, escalatieprocedure en maximale inspanning/kosten.

Reactietijd: 2 werkdagen  
Eerste export: 10 werkdagen  
Volledige overdracht: 30 werkdagen

Leverancier stelt in samenwerking met opdrachtgever een definitieve Service Level Agreement op, gebaseerd op GIBIT 2025 en minimaal met de in SLA01 t/m SLA17 beschreven onderwerpen.

Leverancier stelt een actuele servicestatuspagina of gelijkwaardige voorziening beschikbaar waarop storingen, gepland onderhoud en herstel informatie inzichtelijk zijn voor Opdrachtgever.

Leverancier stelt samen met opdrachtgever voorafgaand aan ingebruikname een operationeel beheer- en werkafsprakendocument op, waarin minimaal rollen, verantwoordelijkheden, escalatiepaden, beheerprocessen, communicatielijnen en wijzigingsprocedures zijn opgenomen.

De leverancier stelt in samenwerking met Opdrachtgever een definitieve Service Level Agreement (SLA) op die aansluit op de GIBIT 2025 en de gemeentelijke standaarden voor dienstverlening.

Aanvullend op bovenstaande geldt dat de gemeente Midden-Groningen beschikt over een standaard Service Level Agreement gebaseerd op de GIBIT 2025 (zie bijlage).

Deze standaard SLA geldt als referentiekader voor de op te stellen SLA binnen deze opdracht.

De door de leverancier op te stellen SLA sluit aantoonbaar aan op de structuur, definities en serviceniveaus zoals opgenomen in de gemeentelijke standaard SLA; neemt minimaal de daarin opgenomen onderdelen over, waaronder dienstverlening, servicelevels, KPI's, rapportages, beveiliging en governance; en beschrijft expliciet en gemotiveerd eventuele afwijkingen.

De leverancier blijft integraal verantwoordelijk voor de werking van de volledige keten, inclusief koppelingen met derden en onderliggende componenten. Eventuele afhankelijkheden van derden doen geen afbreuk aan de afgesproken servicelevels.

Servicelevels en KPI's zijn meetbaar, toetsbaar en voorzien van rapportage en opvolging bij afwijkingen.

De SLA beschrijft minimaal de operationele afspraken rondom incidentmanagement en prioriteitsclassificatie; reactie- en oplostijden; beschikbaarheid van de oplossing; bereikbaarheid van de servicedesk; onderhoudsvensters en releasebeheer; rapportages over servicelevels; communicatie- en escalatieprocedures; informatiebeveiligingsincidenten; en overlegstructuren tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

De SLA wordt vastgesteld bij ingebruikname van de oplossing en maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst. Leverancier rapporteert periodiek aan opdrachtgever over de naleving van de afgesproken servicelevels.

Het systeem ondersteunt autorisatie van toegang tot containers op basis van afvalpas of RFID-chip.

Toegangscontrole ondersteunt online en offline werking.

Gebruiksmomenten worden geregistreerd (openingen, weigeringen, blokkeringen).

Synchronisatie van autorisaties en blokkeringen met het backofficesysteem is mogelijk.

Het systeem ondersteunt synchronisatie tussen backoffice en veldsystemen (zoals tablets en voertuigsystemen), waarbij mutaties ook bij offline gebruik lokaal worden opgeslagen en automatisch worden gesynchroniseerd zodra verbinding beschikbaar is. De oplossing voorziet in conflictresolutie, zodat geen gegevens verloren gaan bij gelijktijdige wijzigingen of offline situaties.

Het systeem ondersteunt het blacklisten en whitelisten van adressen, objecten, passen of chips ten behoeve van toegangscontrole en handhaving

Bulkmutaties voor blacklist-/whitelistbeheer zijn mogelijk op basis van import of koppeling met gemeentelijke brongegevens.

Gegevensuitwisseling vindt plaats via gedocumenteerde API's, bij voorkeur REST-API's met JSON-berichten.

De oplossing ondersteunt bestaande afvalpassen, containerchips en identificatiemiddelen die conform STOSAG-standaard zijn ingericht.

De oplossing functioneert binnen een multi-vendor omgeving en ondersteunt integratie met systemen van andere leveranciers binnen de afvalketen.

API's ondersteunen zowel het ophalen (read) als het wijzigen (write) van gegevens, voor zover relevant voor de betreffende functionaliteit.

Gebruik van API's en gegevenskoppelingen is inbegrepen in de licentie- of abonnementskosten en leidt niet tot aanvullende kosten voor het gebruik van standaard koppelvlakken. De API's zijn gedocumenteerd en beschikbaar voor gebruik door de opdrachtgever of door derden namens de opdrachtgever.

Voor minimaal containers, chips/passen, afvalstromen, locaties, autorisaties, opdrachten, ledigingen, meldingen en storingen worden API-specificaties, voorbeeldberichten, foutafhandeling, versiebeheer en velddefinities volledig gedocumenteerd en beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever en derden namens

De oplossing ondersteunt integratie met hardware van verschillende leveranciers voor containeridentificatie en inzamelregistratie, waaronder bijvoorbeeld boordcomputers, RFID-lezers, containeridentificatiesystemen en vergelijkbare voertuigapparatuur. De oplossing maakt daarbij gebruik van open en gedocumenteerde koppelvlakken en gangbare standaarden voor gegevensuitwisseling (zoals STOSAG of vergelijkbare standaarden), zodat hardware van verschillende leveranciers kan worden geïntegreerd. De oplossing ondersteunt tevens integratie met de bestaande voertuigapparatuur van de gemeente voor RFID-uitlezing en inzamelregistratie. Het vervangen van bestaande voertuigapparatuur mag geen noodzakelijke voorwaarde zijn voor ingebruikname van de oplossing.

Alle gegevens die in de oplossing worden opgeslagen of gegenereerd blijven eigendom van de gemeente en zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst volledig en zonder beperkingen exporteerbaar. Bij beëindiging van de overeenkomst levert Opdrachtnemer uiterlijk binnen 10 (zegge: 'tien') werkdagen na verzoek een volledige en actuele export van alle gegevens, inclusief historische gegevens, metadata, configuraties, autorisaties, auditgegevens, codelijsten, documentatie en mappings, in open en machineleesbare formaten. Indien voor overdracht scripts, queries of conversiebestanden nodig zijn, worden deze meegeleverd zonder aanvullende kosten. Na schriftelijke bevestiging door Opdrachtgever van een succesvolle en volledige gegevensoverdracht verwijdt Opdrachtnemer alle gegevens van Opdrachtgever uit zijn omgeving(en), voor zover wettelijke bewaarplichten zich daar niet tegen verzetten, en verstrekt daarvan een schriftelijke verklaring van vernietiging.

Bij beëindiging van de overeenkomst ondersteunt de Opdrachtnemer de overdracht van gegevens naar een opvolgend systeem. Deze ondersteuning omvat minimaal: documentatie van het datamodel en de gegevensstructuren; beschrijving van datavelden, relaties en coderingen; documentatie van relevante systeemkoppelingen en gegevensstromen; ondersteuning bij het uitvoeren van een gegevensmigratie of gegevensoverdracht. De hiervoor benodigde documentatie wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst actueel gehouden en op verzoek van de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. De uitvoering van deze verplichtingen mag niet afhankelijk zijn van aanvullende licenties of additionele kosten. Het datamigratieplan bevat tevens de uit te voeren proefmigratie, validatiecriteria, verantwoordelijkheden, planning, afhankelijkheden en

De Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de implementatie een datamigratieplan waarin minimaal wordt beschreven: welke gegevens worden gemigreerd; hoe gegevens worden gevalideerd en gecontroleerd; hoe historische gegevens worden overgenomen; welke rollen en verantwoordelijkheden gelden bij migratie.

De oplossing wordt geleverd als Software-as-a-Service (SaaS) oplossing

Authenticatie en autorisatie ondersteunen moderne beveiligingsmechanismen zoals OAuth2.

De oplossing beschikt minimaal over een acceptatie- en productieomgeving (en eventueel een testomgeving) en die omgevingen zijn zoveel mogelijk representatief voor de productieomgeving.

De oplossing ondersteunt op verzoek van Opdrachtgever het reproduceren van productiegegevens in de (test- en/of acceptatieomgeving, met inachtneming van de AVG en het informatiebeveiligingsbeleid van Opdrachtgever. Deze mogelijkheid behoort tot de standaardfunctionaliteit van de oplossing en is inbegrepen in de overeengekomen licentie-, abonnements- en beheerkosten.

Indien de oplossing een webinterface bevat, moet deze zonder plug-ins functioneren in de twee meest recente versies van gangbare browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari).

De oplossing ondersteunt authenticatie via Active Directory van de gemeente Midden-Groningen met Single Sign-On (SSO).
De oplossing ondersteunt authenticatie via Microsoft Entra ID (Azure AD) met ondersteuning voor SAML 2.0 en/of OpenID Connect.
De oplossing ondersteunt Multi-Factor Authenticatie via Entra ID voor externe of cloudgebaseerde gebruikers.
Indien algoritmen of geautomatiseerde besluitvorming worden toegepast, levert opdrachtnemer de benodigde informatie voor opname in het algoritmeregister van de gemeente Midden-Groningen.
De oplossing ondersteunt ontsluiting van gegevens naar Business Intelligence systemen zoals Microsoft Power BI. Ontsluiting van gegevens naar Business Intelligence oplossingen maakt onderdeel uit van de standaardfunctionaliteit van de oplossing en vereist geen aanvullende licenties.
Gegevens kunnen worden ontsloten via API, database-export of geautomatiseerde datafeeds. Ontsluiting van gegevens via (bij voorkeur) API, database-export of geautomatiseerde datafeeds maakt onderdeel uit van de standaardfunctionaliteit van de oplossing en vereist geen aanvullende licenties.
Bij implementatie levert opdrachtnemer een actueel datamodel (bijvoorbeeld een ERD of informatiemodel) van de oplossing.
API's zijn gedocumenteerd en ondersteunen versiebeheer.
Het datamodel is aantoonbaar afgestemd op het Gemeentelijk Gegevensmodel (GGM) of een gelijkwaardig open gemeentelijk informatiemodel. Indien de oplossing een afwijkend intern datamodel gebruikt, levert Opdrachtnemer een volledige en actuele mapping van entiteiten, attributen, relaties, codelijsten en definities naar dit open model.
Opdrachtnemer levert een actuele gegevenscatalogus/data dictionary met definities, veldbeschrijvingen, relaties, kardinaliteiten en codelijsten, zodat gegevens zonder nadere interpretatie door Opdrachtgever en opvolgende leveranciers herbruikbaar zijn.
De gebruikersinterface is geschikt voor gebruik op verschillende apparaten, waaronder desktop, laptop, tablet en mobiele apparaten.
Opdrachtgever heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst toegang tot alle eigen gegevens zonder afhankelijkheid van de leverancier.
De oplossing ondersteunt een gestandaardiseerd en volledig gedocumenteerd overdrachts- of retourbestandsformaat voor export naar opvolgende systemen. Dit formaat bevat minimaal gegevens, metadata, referenties, codelijsten en sleutelrelaties, zodat import (in het opvolgende systeem) of conversie zonder ondersteuning
Koppelingen zijn robuust en introduceren geen single point of failure.
De oplossing ondersteunt de STOSAG-standaard voor gegevensuitwisseling binnen de afval- en grondstoffenketen, voor zover relevant voor de aangeboden
De oplossing ondersteunt de meest actuele STOSAG-implementaties en toekomstige uitbreidingen (bijv. API-gebaseerde implementaties).
De oplossing ondersteunt migratie van bestaande container-, RFID- en autorisatiedata uit het huidige systeem zonder verlies van historische gegevens.
De oplossing ondersteunt het importeren en raadpleegbaar maken van historische inzamelgegevens en containerregistraties uit bestaande systemen. Dit kan middels een eenvoudig bestandsformaat. Aangezien dit eenmalig is, is o.a. CSV voldoende.
API's voldoen aan open en gedocumenteerde API-profielen en hanteren voor kerngegevens een eenduidig canoniek gegevensmodel of een volledig gedocumenteerde mapping daarop. Proprietary API-semantiek zonder mapping is niet toegestaan.
Het systeem ondersteunt uitlezing van RFID-chips tijdens lediging van containers.
Registratie van tijdstip, locatie, voertuig en fractie bij inzameling.
Registratie van uitzonderingen zoals niet aangeboden of fout aangeboden afval.

Uitvoeringsgegevens worden teruggekoppeld naar de backoffice.

Registraties van inzamelactiviteiten bevatten minimaal containeridentificatie, tijdstip, GPS-locatie en voertuig-/teamidentificatie. De oplossing borgt dat tijdregistraties plaatsvinden op basis van gesynchroniseerde tijdbronnen.

De oplossing ondersteunt volledige offline werking tijdens inzameling. Registraties die offline worden vastgelegd, worden na herstel van verbinding automatisch gesynchroniseerd zonder verlies of duplicatie van gegevens.

Koppeling tussen CMS en labelwriter en chipreader

Geplande opdrachten moeten digitaal beschikbaar kunnen worden gesteld aan uitvoerend personeel, bijvoorbeeld via een tablet of ander mobiel apparaat. Android/IOS

Het uitvoerend personeel moet op locatie handelingen/meldingen digitaal kunnen afmelden.

Ten behoeve van het kwartaaloverleg, waarin zowel terug- als vooruitgebleekt wordt, voorziet de Opdrachtnemer Opdrachtgever van relevante kengetallen over het afgelopen kwartaal. Op voorhand zijn relevant: Aantal containers in beheer, uitgesplitst naar type en fractie;

Aantal nieuw geplaatste, vervangen en verwijderde containers;

Aantal meldingen, storingen en defecten, inclusief afhandelingstermijnen;

Aantal uitgevoerde onderhouds- en reparatiehandelingen;

Beschikbaarheid en functioneren van het systeem (uptime, storingen en herstelduur);

Enkeel maal per contractjaar neemt Opdrachtnemer initiatief voor een jaarevaluatie. Deze bevat in ieder geval de cumulatieve kengetallen en daarnaast kwalitatieve elementen. De samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is ook onderdeel van de jaarevaluatie.