

Bijlage 03 Programma van Eisen

Het leveren, implementeren, onderhouden en updaten van een Containermanagementsysteem (CMS).

Inleiding

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht 'Het leveren, implementeren, onderhouden en updaten van een Containermanagementsysteem (CMS)' worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de opdracht.

Inschrijver moet onderstaande eisen verklaren door ondertekening van het UEA en indienen van een inschrijving. Voor Opdrachtgever te lezen 'OG' en voor Opdrachtnemer 'ON'.

Algemene eisen

Algemene bepalingen en voorwaarden

1. Alle werkzaamheden binnen de opdracht worden zorgvuldig en correct uitgevoerd.
2. Inschrijver (en eenieder waarmee hij zich bedient bij de uitvoering van de Overeenkomst) handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar deze Offerteaanvraag betrekking op heeft. Inschrijver staat ervoor in dat de werkzaamheden uitsluitend geschieden met materieel/materiaal dat voldoet aan de eisen zoals die bij of krachtens toepasselijke wetgeving zijn of zullen worden gesteld.
3. OG accepteert na Gunning slechts die Onderaannemer(s) die gedurende de Offerteaanvraag als zodanig zijn aangemerkt en die voldaan hebben aan alle procedurele vereisten die hiervoor zijn beschreven. Na Gunning is wijziging/inzet van Onderaannemer(s) slechts mogelijk indien OG hiervoor schriftelijk goedkeuring heeft gegeven.
4. Indien de combinatie gedurende de duur van deze overeenkomst wordt gewijzigd, wordt deze overeenkomst ontbonden, behalve indien OG uitdrukkelijk heeft ingestemd met de gewijzigde situatie van Contractant.
5. Indien ON inschrijft als samenwerkingsverband, combinatie, met een onderaannemer of vanuit een holding, dient bij inschrijving een organigram te worden aangeleverd met een toelichting (max. 500 woorden) van de relaties tussen de ondernemingen en de beoogde taakverdeling binnen de Opdracht. Iedere onderaannemer of combinant dient het UEA formulier volledig in te vullen.
6. Er geldt een inspanningsverplichting voor ON om op basis van ervaring en kennis proactief mee te denken en ondersteuning te bieden tijdens het ontwikkelproces en zich op te stellen als een servicegerichte partner. Als servicegerichte partner is ON een betrouwbare samenwerkingspartner die vanuit de behoeften van de OG handelt, actief meedenkt,

ondersteuning biedt door het leveren van oplossingen die aansluiten bij de behoeften en doelstellingen van OG en verantwoordelijkheid neemt voor het behalen van de gewenste resultaten bij OG. Hierbij staan kwaliteit, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en een duurzame relatie centraal. Samenwerking met de leveranciers van huidige software en hardware is daar een integraal onderdeel van.

7. Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de Overeenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid:
 - a. De Overeenkomst;
 - b. De Verwerkersovereenkomst;
 - c. De Nota('s) van inlichtingen;
 - d. De Offerteaanvraag;
 - e. VNG Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023;
 - f. De VNG Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Rhenen 2024;
 - g. De Inschrijving.
8. Bij aanvang van de opdracht zal het CMS gericht zijn op het beheren van minicontainers en het registreren van aanbiedingen van minicontainers en ledigingen hiervan. In de aanbestedingsdocumenten wordt dit deel van de opdracht aangeduid als Fase 1. Een overzicht van de functies binnen Fase 1 is gegeven in de Aanbestedingsleidraad. Op dit moment gebruikt ON voor dit beheer een Microsoft Excel bestand. Na afloop van het huidige contract (medio 2027) met VConsyst zullen ook alle functionaliteiten die nu vallen binnen het pakket van VConsyst worden toegevoegd aan de functies van het nieuwe CMS. In de aanbestedingsdocumenten wordt dit deel van de opdracht aangeduid als Fase 2. Een overzicht van de functies binnen Fase 2 is gegeven in de Aanbestedingsleidraad. Dit zijn o.a. het beheer van afvalpassen en het containerbeheer van ondergrondse containers, gfe-behuizingen en bovengrondse containers. OG geeft een signaal zodra deze voorbereidingen kunnen worden opgestart en uitgevoerd. Een lijst met velden van het huidige format van VConsyst Dynamics is ter informatie toegevoegd in Bijlage 12. Ter indicatie van de omvang van het databestand zie het overzicht in Bijlage B bij dit document.
9. De werkzaamheden binnen Fase 1 en Fase 2 van de implementatie worden in dit document, ten behoeve van de leesbaarheid, niet verder uitgesplitst. Elke eis dient op basis van de benodigde functionaliteit geïnterpreteerd te worden als een functie binnen Fase 1 of Fase 2. Een toelichting op de benodigde processen voor het uitvoeren van de taken is omschreven in eis 8 en in de Aanbestedingsleidraad.

Functionele eisen aan het containermanagementsysteem (CMS)

10. Functionele aanpassingen en configuraties kunnen, zelfstandig en zonder tussenkomst van de ON, op basis van zero coding volledig door de OG worden ingericht.
11. Er gelden de volgende eisen t.b.v. afvalpasbeheer en adresbeheer:

- a. Het aantal in gebruik zijnde afvalpassen en mutaties in deze aantallen is zichtbaar;
12. Het totaal aantal aansluitingen vanuit de BAG weergegeven op basis van adres, WOZ/BAG-nummer en Nummeraanduiding (NAD) zijn zichtbaar;
 - a. Geautomatiseerd inladen van BAG gegevens met koppeling via K2DDS;
 - b. Bestaande gegevens worden gecontroleerd en gemuteerde gegevens worden aangepast;
 - c. Nieuwe adressen worden automatisch toegevoegd, bij wijzigingen in bestaande adressen ontvangt de gebruiker een melding;
 - d. Adressen worden direct gekoppeld aan bestaande afvalpassen en inzamelmiddelen in gebruik per adres;
13. OG kan zelfstandig muteren om adressen te blokkeren, aan te passen of toe te voegen o.a. via een bulkimportfunctie;
 - a. OG kan zelfstandig afvalpassen muteren en toevoegen, bestaande afvalpassen blokkeren en deblokkeren, adressen inzien o.b.v. pasnummer, administratie verzorgen bij afvalpasbeheer.
 - b. OG kan zelfstandig overzichten genereren van mutaties op afvalpassen (pashistorie), bijv.: wijziging adres waarop afvalpas geregistreerd is; wijziging van afvalpas per adres; wijzigingen containers waaraan afvalpas gekoppeld is;
14. Gedeactiveerde afvalpassen en adressen verdwijnen uit overzichten. Deze kunnen met een vinkje of bijzondere zoektocht getoond worden, maar vervuilen niet de overzichten van actuele gegevens.
15. Bij de zuil met IRDC-systeem bij de ingang van het Afvalbrengstation is sprake van real time communicatie voor het registreren van aangeboden afvalpassen en het registreren en tonen van gebruikte en nog beschikbare punten per huishouden.
16. Er gelden de volgende eisen t.b.v. integratie en data-uitwisseling met verzamelcontainers en behuizingen (hieronder beiden aangeduid als 'container'):
 - a. Het aantal containers per fractie inclusief volume en type en mutaties in deze aantallen is zichtbaar;
17. Na elke aanbieding en minimaal eens per 24-uur wordt gecommuniceerd met het IRDC-systeem. Tijdens dit moment worden gegevens ingeladen en verzonden betreffende minimaal containerstatus (toegang), met melding bij lage batterijspanning, storingen of overig afwijkend gedrag;
 - a. Vulgraad data container o.b.v. kleppentellingen of vulgraadsensoren;
 - b. Registratie van aantal aanbiedingen per afvalpas. Met mogelijkheid tot puntensysteem of diftar-beleid;
18. Mogelijkheid tot de administratie van: containernummer, locatie (gps-coördinaten), fractie, formaat, put type, leverancier, opnamesysteem, wel/niet toegangscontrole, leeftijd, afschrijftermijn, verwachte vervangingsmoment, onderhoudsgeschiedenis, uitgevoerde en geplande werkzaamheden en aangesloten afvalpassen op pasnummer en adres. Gps-coördinaten zijn bekend en worden door OG aangeleverd bij het vullen van de dataset.

- a. Het collectief kunnen openen of sluiten van een/meerdere container(s) met IRDC-systeem ter beveiliging tijdens o.a. Oud en Nieuw. ON is niet verantwoordelijk voor de functionaliteit hiervan in de hardware van het IRDC-systeem.
19. Er gelden de volgende eisen t.b.v. integratie en data-uitwisseling met minicontainers:
- a. Het aantal containers per fractie inclusief volume en type en mutaties in deze aantallen is zichtbaar;
 - b. Met minimaal mogelijkheid tot de administratie van: barcodenummer, chipnummer (UID), adres, formaat, fractie, leverancier, plaatsingsmoment, moment laatste mutatie, wel/niet chip, type chip, opnamesysteem, kleurcode romp, kleurcode deksel;
 - c. OG kan zelfstandig minicontainers muteren en toevoegen, bestaande minicontainers blokkeren en deblokkeren. Er kunnen zelfstandig overzichten gegenereerd worden van actieve en geblokkeerde minicontainers.
 - d. OG kan zelfstandig overzichten genereren van mutaties op minicontainers(historie), bijv.: wijziging adres waarop de container geregistreerd is; wijziging van containers per adres;
 - e. Gedeactiveerde minicontainers verdwijnen uit overzichten. Deze kunnen met een vinkje of bijzondere zoektocht getoond worden, maar vervuilen niet de overzichten van actuele gegevens.
 - f. Registratie van aantal aanbiedingen en geaccepteerde ledigingen per container met mogelijkheid tot puntensysteem en diftar-beleid;
 - g. Bij de registratie wordt gebruikgemaakt van de 3-minutenregel om te voorkomen dat er onterechte ledigingen worden geadministreerd. Dit gebeurt door alle registraties van één chip binnen 3-minuten samen te voegen tot één lediging en zo dubbele ledigingen door storingen of kleine bewegingen te voorkomen. Alle aanbiedingen worden in de administratie opgenomen, maar slechts één lediging wordt geregistreerd en telt mee indien gebruikgemaakt wordt van een vorm van Diftar.
 - h. Aanbiedingen en geaccepteerde ledigingen worden geregistreerd inclusief datum, tijdstip en locatie;
 - i. Volledige administratie, integratie en data-uitwisseling met toekomstige chips op minicontainers;
20. Communicatie met voertuiguitrusting inzamelvoertuig en handscanners. Mogelijkheid tot het wel/ niet legen minicontainer (i.v.m. onjuist aanbieden) o.b.v. whitelist/ blacklist.
21. In het huidige Excelbestand ter administratie van minicontainers wordt gebruikgemaakt van de volgende kolommen:
- a. Wijk (A) óf Inzamelroute (A);
 - b. Postcode (B);
 - c. Straatnaam (C);
 - d. Huisnummer (D);

- e. Huisnummer toevoeging (E);
 - f. Huisletter (F);
 - g. Objectcode (G);
 - h. Fractie container (H);
 - i. Volume container(I);
 - j. Chipnummer container (J);
 - k. Container herkomst [gechipte aanwezige container/vervangen voor nieuwe container] (K);
 - l. Datum (L).
22. Gegevens uit dit bestand dienen volledig in het CMS te worden ingeladen in relevante velden. Er gelden de volgende eisen t.b.v. inzameling en routeoptimalisatie:
- a. Het CMS levert de benodigde informatie en gegevens aan Jewel waar de routegeneratie en -optimalisatie plaatsvindt;
 - b. De mogelijkheid om i.c.m. het bestaande routeprogramma Jewel een geoptimaliseerde inzamelroute te genereren voor zowel dynamische inzameling (zowel o.b.v. kleppentellingen als vulgraadsystemen) als inzameling op vaste frequentie;
 - c. Hiervoor wordt een API ontwikkeld om o.a. gegevens over containers met Jewel te delen.
23. Op verzoek van OG dient het mogelijk te zijn om bezoeken en aanbiedingen op het Afvalbrengrstation per afvalpas toe te voegen aan de administratie binnen het CMS. De exacte uitwerking is nog niet helder, deze zal in overleg bepaald worden. Hierbij gelden de volgende eisen aan de administratie rondom bezoek aan het Afvalbrengrstation:
- a. Per bezoek worden datum en tijd van afvalpas geregistreerd;
 - b. De afvalfracties die worden aangeboden worden geregistreerd;
 - c. Eventuele bedragen die betaald zijn worden geregistreerd.
24. Er gelden de volgende eisen t.b.v. administratieve processen in het CMS:
- a. Serviceaanvragen en (storings)meldingen aanmelden, muteren en afmelden;
 - b. Functionaliteiten t.b.v. team Remmerden betreffende registratie en uitgifte afvalpassen gekoppeld aan ondergrondse- en gfe-containers, aanmelden, muteren en afmelden;
 - c. Gegevensbeheer containers op BAG-niveau (type en aantal minicontainers per adres en/of gekoppelde afvalpas);
 - d. Aanpassingen op regulier beleid in het geval van bewoners met een medische indicatie. In dit geval kan in het systeem aangepast worden dat een 2e restafvalcontainer kosteloos gebruikt mag worden, of het huishouden aanvullende punten op de afvalpas ontvangt om kosteloos te storten;

25. Uitdraaien van exports van huishoudens met een 2e restafval of 2e gft-minicontainer om aanvullende kosten te heffen. In het geval van een medische indicatie dient het systeem huishoudens uit te filteren indien is bepaald dat hier geen aanvullende kosten gelden;
26. Mogelijkheid om aan (semi-)ondergrondse containers gekoppelde adressen te exporteren.
27. Mogelijkheid om registraties van ledigingen (minicontainers en aanbiedingen bij (semi-)ondergrondse containers te exporteren o.b.v. adresgegevens plus WOZ/BAG-nummer en/of uniek nummer t.b.v. de belastingorganisatie bij een mogelijke invoering van diftar.
28. OG kan relevante gegevens zonder aanvullende kosten gebruiksvriendelijk binnen het geboden systeem downloaden t.b.v. een export.
29. Het CMS moet een exportbestand kunnen aanmaken dat als bronbestand gebruikt wordt in een dataplatform of een rapportage-voorziening zoals Power BI. Alle gegevens en informatie die aanwezig zijn in de Oplossing, moeten minimaal via een bestands-koppeling in formaat CSV en PDF opgehaald kunnen worden.
30. Het CMS levert dagelijks een downloadbare database dump in .Bacpac of Oracle-formaat welke door OG wordt gebruikt voor analyse en evaluatie.
31. Er gelden de volgende eisen m.b.t. gebruikersprofielen en AVG-proof werken:
 - a. OG kan een gebruiker op basis van zijn rol toegang geven tot de functies, gegevensattributen, Informatieobjecten (documenten) en rapporten in de Oplossing die nodig zijn om de werkzaamheden die bij zijn rol horen uit te voeren (need to know and have). Hiernaast wordt vastgelegd welke bewerking (raadplegen, toevoegen, wijzigen, verwijderen, vernietigen) de gebruiker op welke gegevensattributen en Informatieobjecten mag uitvoeren.
 - b. De beheerder van OG kan zelf de benodigde gebruikersrollen definiëren in de Oplossing en daar de autorisaties aan toekennen.
32. In verband met het grondstoffenbeleid van de gemeente, dient het CMS de volgende mogelijkheden te bieden:
 - a. Genereren van overzichten met selectie op type inzamelmiddel, afvalfractie, afvalpassen, storting, inzamelroute en meer;
33. Het genereren van inwerpregistratielijsten, aanbodregistraties en ledigingsgegevens (privacy-proof) ten behoeve van rapportages of Difftar-systematiek;
 - a. Het toepassen van een puntensysteem met een gemaximaliseerd aantal aanbiedingen per afvalpas/ huishouden per vastgestelde periode.
 - b. Informatie op de IRDC-systemen aan kunnen geven naar wens, bijvoorbeeld overgebleven aantal storting bij gebruik puntensysteem (waarbij ON niet verantwoordelijk is voor de mogelijkheid op de hardware).
 - c. Het eenvoudig selecteren en veilig delen van gegevens over aanbodgedrag via een downloadfunctionaliteit voor de berekening van de afvalstoffenheffing.
 - d. Het registreren en kunnen exporteren van adressen met een tweede minicontainer voor restafval en/of GFT om hier geautomatiseerd een kostenpost aan te verbinden.

34. Het CMS kan rapportages en management-informatie weergeven en exporteren (in minimaal PDF en CSV-bestanden) waarbij een meta-beschrijving van de velden wordt gegeven.
35. Inactieve passen dienen na 24 maanden inactiviteit naar de blacklist te worden verplaatst om te voorkomen dat er teveel koppelingen in het systeem ontstaan. Het is aan ON om zorg te dragen voor een up-to-date whitelist, op basis van het huidige adressenbestand.
36. Wanneer een container niet gebruikt wordt binnen het normale gebruikspatroon, op basis van instelbare parameters en meldingsregels, dan is dat een proactieve trigger om het device uit te lezen om vast te stellen of een container buiten werking is. Langdurige periodes zonder registraties zijn indicaties van een afwijkend patroon. Indien een afwijking wordt geconstateerd wordt binnen het CMS een melding gedaan aan ofwel één specifieke gebruiker of meerdere accounts met bepaalde rollen/rechten.

Technische eisen aan het Containermanagementsysteem (CMS)

37. Ten behoeve van gegevensuitwisseling tussen het CMS en IRDC-systemen, gechipte mini-containers, handscanners, afvalpassen en de voertuiguitrusting op het inzamelvoertuig wordt gebruik gemaakt van STOSAG en standaard API-koppelingen.
38. Ten behoeve van gegevensuitwisseling voor adressen wordt gebruik gemaakt van de basisregistratie adressen en gebouwen (BAG).
39. Het systeem dient werkbaar te zijn zonder wachttijden voor gebruikers. Reactietijd per actie (klik, opstarten) moet binnen 0,5s liggen zodat ongestoord kan worden gewerkt. Zoekschermen moeten binnen 5 seconden een resultaat opleveren, het genereren van rapportages mag niet langer duren dan 1 minuut. Dit bij 15 gelijktijdige gebruikers en voldoende netwerk bandbreedte tussen de locatie waar de Oplossing wordt gehost en gebruiker.
40. Welke medewerkers van ON en OG elkaar informeren wordt vastgelegd in het gezamenlijke DAP (Dossier Afspraken en Protocollen). De contactgegevens van de verantwoordelijke personen worden ook in de DAP vastgelegd. Beveiligingspatches en updates worden zo spoedig mogelijk uitgevoerd. Indien de kans op misbruik en de verwachte schade beide hoog zijn, worden patches uiterlijk binnen één week geïnstalleerd (classificatie volgens de kwetsbaarheidswaarschuwingen van NCSC, Nationaal Cyber Security Centrum). In de tussentijd worden op basis van een expliciete risicoafweging mitigerende maatregelen getroffen.
41. OG geeft accounts aan (interne) gebruikers (bijvoorbeeld medewerkers, inhuurkrachten en politieke ambtsdragers) - een actief account is de eerste voorwaarde voor toegang tot systemen en applicaties. Accounts kunnen alleen worden gegeven aan individuele medewerkers (dus niet aan een team of groep). OG is verantwoordelijk voor het verwijderen van verstrekte accounts bij einde dienstverband (inclusief bij wisseling functie) of einde inhuuropdracht.

42. Sessies via welk device dan ook, behoren authentiek te zijn voor elke gebruiker en worden automatisch inactief na een instelbaar aantal minuten en uitgelogd na een separaat aantal minuten.
43. Na het uitvoeren van een transactie via de GUI of API van een applicatie blijven de gemuteerde gegevens consistent. Wanneer een transactie door een gebruiker of fout in de applicatie wordt afgebroken dan brengt de Oplossing de gegevens weer in de consistente toestand van voor de transactie.
44. ON behoort haar Business Continuity Management-proces adequaat te hebben georganiseerd, waarbij de volgende aspecten zijn geadresseerd: verantwoordelijkheid voor Business Continuity Management, beleid en procedures, bedrijfscontinuïteitsplanning, verificatie en updaten en computercentra. Dit b.v. gedaan op basis van ISO22301 of vergelijkbare norm.

Architectuur en standaarden

45. De Oplossing wordt geleverd als Software as a Service (SaaS). Onder SaaS-dienst wordt verstaan: een SaaS-dienst is software die online beschikbaar gesteld wordt door en technisch volledig gemanaged wordt door de ON. De ON is verantwoordelijk voor:
 - a. De levering en het onderhoud van het softwareplatform; inclusief de benodigde licenties;
 - b. Onderhoud van de software (correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief onderhoud en functioneel onderhoud, updates/ releases, patches);
 - c. Technisch applicatiebeheer (installeren updates, releases, patches), het onderhoud van het softwareplatform, continu en actief monitoren van beschikbaarheid, performance, capaciteit, beveiliging en data-integriteit;
 - d. Informatiebeveiliging, het zorgen dat de Oplossing voldoet aan de geldende beveiligingsrichtlijnen.

Onderdeel van de SaaS-dienst is de connectiviteit (dataverbinding, bandbreedte) van de ON aan het internet. De ON levert voldoende bandbreedte en een lage latency voor een prettige gebruikerservaring.

46. Binnen de Oplossing worden de volgende standaarden gehanteerd:
 - a. Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB), versie 2.02.
47. The Transport Layer Security (TLS) Protocol versie 1.2 of 1.3. Bij gebruik van 1.2 dient er gebruik gemaakt te worden van een moderne cipher suite (AEAD).
48. De berichtenstandaarden StUF-ZKN 3.10 resp. StUF-BG 3.10.
49. De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van WCAG 2.2 niveau AA.

50. De ON waarborgt dat de aangeboden Oplossing niet meer dan één major versie achterloopt ('neerwaartse compatibiliteit') op de open standaarden van het Forum Standaardisatie die voor de Oplossing van toepassing zijn. Aanpassingen in de standaarden worden door de ON verwerkt binnen 6 maanden nadat deze niet meer door Forum Standaardisatie als geldende standaard worden ondersteund. Daarnaast wordt de oude versie van de standaard nog minimaal 12 maanden ondersteund.
51. Er wordt minimaal een test-, acceptatie- en productieomgeving beschikbaar gesteld zonder beperkingen op het aantal gebruikers.
52. De Oplossing beschikt over een webbased userinterface die zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar is, door de laatste twee versies van de meest gangbare en ondersteunde browsers (Microsoft Edge, Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zoals Flash, Silverlight, ActiveX, etc.). Uitzondering hierop is een plug-in voor kantoorautomatisering.
53. Eventuele webformulieren kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze passen binnen de huisstijl van de gemeente Rhenen.
54. De Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele devices via aangepaste interface of responsive design zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst met behoud van alle functionaliteiten.
55. De Oplossing sluit aan op de uitgangspunten van Common Ground.

Privacy en beveiliging

56. De Oplossing ondersteunt authenticatie die aansluit op het gevraagde in eis 59.
57. Bij het sturen en ontvangen van e-mails wordt gebruik gemaakt van alle hiervoor relevante, voor overheden verplichte, beveiligingsstandaarden. Op dit moment betekent dat de correcte toepassing van SPF, DKIM, DMARC, DNSSEC, STARTTLS, DANE en IPv4 en IPv6, HTTPS en HSTS-verkeer en kan hierop getoetst worden via www.internet.nl.
58. De Oplossing bevat een fijnmazig autorisatiesysteem waar op basis van Role Based Access Control gebruikers kunnen worden ingericht. Rollen binnen de Oplossing kunnen geautomatiseerd worden gekoppeld aan groepen uit de Active Directory.
59. Authenticatie verloopt via bij voorkeur via Entra-ID (Azure) van de OG. Na authenticatie via de Active Directory, hebben gebruikers door middel van Single Sign On (SSO) direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden Oplossing, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd. Bij gebruik van de Oplossing buiten het publieke IP-adres van de gemeente Rhenen dient gebruik gemaakt te worden van 2-factor authenticatie.
60. De gegevens en informatie in de tenant van de SAAS-omgeving zijn tijdens transport, bewerking en opslag duurzaam geïsoleerd van beheer functies en gegevens en informatie van andere klanten van ON.
61. Binnen de productie- en acceptatieomgeving zijn beheer- en productieverkeer van elkaar afgeschermd. Zie hiervoor NCSC U/NW.05

62. ON en zijn toeleveranciers geven opvolging aan de beveiligingsadviezen van OG. ON stelt OG direct (uiterlijk binnen 8 uur) op de hoogte van veiligheidsincidenten (bijvoorbeeld een data-lek of security-incident) en de bijbehorende ICT-oplossingstermijn. ON informeert hierbij over het feit of de 'bedreiging' wel of niet adequaat is opgelost en de eventuele gevolgen en impact van het veiligheidsincident als wel het oplossen hiervan.
63. De opslag van persoonsgegevens vindt encrypted en fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
64. De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een "fully qualified domain name".
65. De ON voldoet aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) en de Cyberbeveiligingswet (CBW) stellen. Ook conformeert de ON zich aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2) en NIS2.
66. De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een gebruiker; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
67. Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald, deze is tenminste 6 maanden. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd.

Datacommunicatie

68. Na elke aanbidding en minimaal eens per 24-uur wordt gecommuniceerd met het IRDC-systeem. De informatie dient direct verwerkt te worden in het CMS.
69. Storingsmeldingen (zowel hardware als software meldingen) moeten snel en duidelijk zichtbaar zijn voor zowel ON als OG, zodat hier op geacteerd kan worden (1e-lijns).
70. Het systeem controleert tijdens elk communicatiemoment de werking van de datacommunicatie tussen de server en de containers met een IRDC-systeem.
71. Er wordt een verwerkingsovereenkomst (meest recente versie van de Standaard Verwerkingsovereenkomst Gemeenten van de VNG) afgesloten, zoals ook is opgenomen in artikel 28 van de GIBIT. De overeenkomst is ook van toepassing op eventuele derde partijen en/of onderaannemers. ON draagt er zorg voor dat deze verwerkersovereenkomst ook getekend wordt door deze derde partijen en/of onderaannemers. De Inschrijver dient zonder voorbehoud akkoord te gaan met de Concept Verwerkersovereenkomst opgenomen in Bijlage 09. Als een Inschrijver hier niet mee instemt, kan dit gevolgen hebben voor de geldigheid van de inschrijving of het sluiten van de overeenkomst
72. OG draagt er zorg voor dat het Excelbestand (zie eis 21 in dit document) uitsluitend via een beveiligd kanaal worden aangeleverd (bijv. TLS versleutelde e mail, SFTP of een door OG aangewezen beveiligde omgeving). De gegevens worden voorzien van een integriteitscontrole (bijv. hash of checksum) zodat de ON kan verifiëren dat de bestanden ongewijzigd zijn ontvangen.

73. ON zorgt ervoor dat toegang tot data en digitale gegevens uitsluitend wordt verleend aan geautoriseerd personeel. Opdrachtnemer houdt een interne log bij van toegang tot deze gegevens gedurende de uitvoering van de opdracht. Deze log wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever.
74. OG is te allen tijde eigenaar van de data, materialen en digitale gegevens en moet hier te allen tijde toegang toe hebben, waar nodig ondersteund door ON.
75. ON gebruikt deze gegevens en informatie niet voor eigen doeleinden, tenzij OG daar toestemming voor heeft gegeven.
76. De in de Oplossing opgeslagen data blijft duurzaam toegankelijk (vindbaar, beschikbaar, leesbaar, te interpreteren, betrouwbaar en toekomstbestendig; voor iedereen die daar recht op heeft en voor zo lang als noodzakelijk) gedurende de looptijd van de overeenkomst tot en met de migratie in een exit-procedure.

Koppelingen

77. Alle koppelingen dienen via Opentunnel van EnableU te verlopen.
78. Wanneer een gebruikte basisregistratie ontsloten wordt door API's zal de leverancier zo spoedig als mogelijk (maximaal binnen 1 jaar) deze API's gebruiken om deze gegevens in zijn Oplossing te gebruiken in plaats van kopieën op te slaan.
79. Indien nodig zal de leverancier gebruik maken van de API's waarvoor geldt 'verplicht deze standaard toe te passen' en de 'pas toe of leg uit' maatregel geldt. Zie <https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden>
80. De ON heeft een inspanningsverplichting (zie ook eis 6 in dit document) bij het realiseren van de vereiste koppelingen en heeft een proactieve houding bij het onderhouden van de contacten die hiervoor nodig zijn met andere partijen. Een lijst met vereiste en gewenste koppelingen is gegeven in Bijlage 11.
81. ON is verantwoordelijk voor het bouwen en implementeren van de adapter van alle gevraagde koppelingen aan de zijde van het CMS plus het constructief samenwerken met de leverancier van het te koppelen pakket voor afstemming over functionaliteiten en gegevens.
82. De ON levert de adapter en verzorgt de werkzaamheden die aan de kant van de Oplossing noodzakelijk zijn om de koppeling te laten functioneren. Deze koppelingen worden opgeleverd inclusief documentatie op basis van de relevante standaard voor de systemen zoals aangegeven in Bijlage A binnen dit document. Het CMS moet gekoppeld worden met Key2Data Distributie (zowel BAG als LV-BAG) om adresgegevens op te halen en mutaties van adressen door te krijgen.
83. Het CMS moet een koppeling met VConsyst Dynamics of direct met de IRDC-systemen van leverancier VConsyst krijgen via een API. Alle benodigde informatie van de IRDC-systemen wordt opgehaald en teruggezonden. Zo worden o.a. whitelists en registraties van aanbiedingen 3*daags verstuurd.

84. Het CMS moet een koppeling met Jewel krijgen via een API. Het CMS geeft adressen, gegevens over inzamelroutes, minicontainers en ondergrondse containers, vulgraad en inzameldatum door aan Jewel. De koppeling dient het mogelijk te maken om inzamelroutes te genereren o.b.v. data over containers, containerlocaties en aanbiedgedrag in het CMS.
85. Het CMS moet een koppeling met de Uitleesapparatuur op het inzamelvoertuig krijgen. Op dit moment is nog niet bekend wie hier de leverancier van wordt, deze aanbesteding is nog niet afgerond. De koppeling dient het mogelijk te maken om registraties van aanbiedingen en ledigingen van minicontainers te administreren en mogelijk in de toekomst data over wegingen toe te voegen aan het CMS. Er wordt bij de leverancier van de hardware vereist dat de koppeling conform STOSAG wordt uitgevoerd. Deze realisatie is een gedeelde verantwoordelijkheid en mede afhankelijk van de medewerking van de hardwareleverancier.
86. Het CMS moet een exportbestand kunnen maken om gegevens in te laden in de Afvalwijzer.
87. Op verzoek van OG dient op termijn een API-koppeling met de Afvalwijzer gemaakt worden. Dit is een optionele functionaliteit in de toekomst.
88. Het CMS moet een koppeling krijgen met Azure Active Directory van Gemeente Rhenen voor de identificatie en authenticatie van gebruikers op basis van SAML 2.0 protocol met EntraID.
89. Het CMS moet een CSV-exportbestand kunnen maken van handelingen waar een betaling aan verbonden is. Op dit moment zijn dit de adressen waar:
 - a. Een 2de minicontainer is geleverd waarover belasting wordt geheven;
 - b. Grofvuil is opgehaald inclusief daaraan verbonden kosten;
90. Het gratis aantal punten voor bezoek aan het Afvalbrengstation is overschreden.
91. Afhankelijk van nieuw beleid dienen hier handelingen aan toegevoegd te kunnen worden.
92. Het CMS dient te onthouden over welke periode reeds een export is gemaakt. Dit bestand moet als CSV bestand ingelezen kunnen worden.
93. Van gegevens of informatie-uitwisseling tussen het CMS en andere applicaties of tussen het CMS en gebruikers, moet de data-integriteit zijn gewaarborgd. De data kan niet van buitenaf gelezen of gemuteerd worden.
94. OG heeft gepoogd alle huidige benodigde koppelingen tussen systemen zo helder mogelijk te specificeren. In de toekomst zullen mogelijk pakketten worden toegevoegd of wijzigen. OG verwacht van ON na definitieve gunning een adviserende en flexibele houding waarbij het doel is in overleg de gewenste informatie zo soepel en efficiënt mogelijk samen te brengen om de registratie zorgvuldig en compleet te kunnen uitvoeren. Dit geldt ook voor toekomstige koppelingen en samenwerking.

Planning en samenwerking

95. Als Gunningscriterium tijdens de beoordeling levert ON een Plan van Aanpak met o.a. beschreven de integratie, configuratie, trainingen, documentatie, ondersteuning.

Inhoudelijk sluit dit PvA aan bij de opdrachtomschrijving in de aanbesteding. Hierbij wordt benoemd welke activiteiten door de ON en welke door OG uitgevoerd dienen te worden. Dit plan wordt na voorlopige gunning waar nodig verder uitgewerkt in overleg met OG en tijdens het bouwen van de PoC en tijdens de start van de samenwerking als leidraad gebruikt binnen de samenwerking.

96. Na afronding van de voorlopige gunning start de doorlooptijd van de Proof of Concept (PoC).
97. Alle benodigde koppelingen en functionaliteiten binnen Fase 1 van de opdracht dienen uiterlijk binnen 2 maanden na het tekenen van de overeenkomst technisch geïmplementeerd en volledig operationeel te zijn. Functionaliteit voor het vervangen van VConsyst Dynamics is niet vereist binnen deze initiële fase.
98. Alle benodigde koppelingen en functionaliteiten binnen Fase 2 van de opdracht dienen uiterlijk binnen 6 maanden na het tekenen van de overeenkomst technisch geïmplementeerd en volledig operationeel te zijn. Functionaliteit voor het vervangen van VConsyst Dynamics is tevens vereist binnen deze fase.
99. De verwachte aanvang van werkzaamheden is zo spoedig mogelijk na opdrachtverlening. De gesprekken over de implementatie van het CMS starten in overleg en z.s.m. na ingang van de overeenkomst. ON stelt OG onverwijld op de hoogte indien de overeengekomen planning om welke reden dan ook verstoord is dan wel verstoord zal worden.
100. Er wordt bij overgang van VConsyst Dynamics naar het nieuwe CMS gebruik gemaakt van een overgangsperiode van minimaal een maand waarin het CMS van ON parallel draait aan het bestaande CMS van leverancier VConsyst om de veilige overdracht van processen en data te borgen. Tijdens de overgangsperiode zal één systeem leidend zijn, hierop zijn de koppelingen aangesloten en worden mutaties uitgevoerd. Dit is na definitieve oplevering het nieuwe CMS. Het oude systeem bevriest vanaf de start van de overgangsperiode en wordt gebruikt als back-up.
101. ON zet voor alle werkzaamheden personeel in dat is opgeleid overeenkomstig en kennis draagt van de ter zake gestelde wettelijke eisen en beschikt over de nodige vakkennis met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden.
102. ON spreekt met de OG één vast contactpersoon en een vervanger af, inclusief contactgegevens. Alle correspondentie inzake de opdracht vindt plaats tussen de contactpersoon van de OG en de ON. De contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar te zijn en een plaatsvervanger aan te wijzen als hij tijdelijk niet bereikbaar is. Deze persoon is tevens eindverantwoordelijk voor het overleg op operationeel/strategisch niveau.
103. OG belegt, indien noodzakelijk, tussentijdse besprekingen met ON. De aanwezigheid bij en opvolging van overeenkomen acties is onderdeel van deze opdracht, ON kan hiervoor geen kosten in rekening brengen.

Implementatie

104. ON personaliseert tijdens de implementatiefase het CMS in overleg met de OG zodat het gereed is voor gebruik door OG. Hieronder valt o.a. het instellen van alle gewenste

workflows, profielen en autorisaties, beleidskeuzes, inzamelschema's en vormgeving en koppelingen. De inrichting vindt mede plaats op basis van de ervaring en best practices van ON.

105. De implementatie vindt zoveel mogelijk plaats met een vast team vanuit de ON en OG kan gedurende het project verzoeken indienen bij ON om consultants van ON te vervangen voor andere consultants. Dit verzoek kan tijdens de implementatiefase of later in de beheerfase worden ingediend indien de samenwerking met, of resultaten van, de consultants tegenvallen.
106. In de eerste 3 maanden na de oplevering van de Oplossing zijn consultants van ON op afroep snel beschikbaar voor (acute) hulpvragen, training-on-the-job of vergelijkbare inzet om OG te ondersteunen.
107. OG beoordeelt de door ON uitgevoerde migratie tijdens de implementatiefase, op basis van de aanbestedingsuitvraag. Eventuele uitval van data tijdens de migratie, wordt door ON opgelost en opnieuw gemigreerd, zonder extra kosten. OG beoordeelt de migratie en inrichting van de Oplossing en geeft schriftelijk toestemming voor de livegang.

Oplevering en doorontwikkeling

108. De aangeboden Oplossing is (met uitzondering van de externe koppelingen) direct leverbaar en de levering van alle in de offerte opgenomen onderdelen is gedekt in het prijsjabloon. Alle functionaliteiten zijn live toonbaar tijdens de demonstratie met uitzondering van de externe koppelingen. Als bepaalde functionaliteit specifiek voor deze aanbesteding is ontwikkeld (maatwerk), dan wordt deze in de eerstvolgende release opgenomen als standaardfunctionaliteit van de Oplossing en wordt deze functionaliteit opgenomen in het onderhoudsschema.
109. Op basis van het afgesloten contract garandeert de ON dat de Oplossing, gedurende de contractperiode, doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief onderhoud, ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als OG te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving en inspeelt op ontwikkelingen in de markt. Nieuwe ontwikkelingen op grond van specifieke wensen van de OG vallen hierbuiten.
110. De Oplossing wordt geleverd, gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal.
111. De ON leidt alle eindgebruikers, functioneel beheerders en specialisten op. Hierbij worden zij voorzien van de benodigde documentatie (inclusief technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het beheer volledige zelfstandig kan plaatsvinden. Trainingen worden op maat gemaakt voor de doelgroep. ON dient bij inschrijving in het Plan van Aanpak: Invoering en implementatie (Gunningscriterium G1) aan te motiveren hoeveel trainingen per doelgroep nodig zijn. Trainingen voor de eindgebruikers vinden plaats op locatie en in groepsgrootte van maximaal 20 personen.
112. De duurzaamheid van de Oplossing is gegarandeerd als de Oplossing niet langer ondersteund wordt door de ON. Hierbij worden de broncode en de informatie en rechten die nodig zijn om de software te blijven gebruiken en onderhouden binnen een passende

continuïteitsregeling (open source, escrow of gelijkwaardig) beschikbaar gesteld of bestaat de mogelijkheid om het onderhoud en de ondersteuning voort te zetten bij een andere partij (exclusief de ON en zuster-, dochter- en moedermaatschappijen).

Prestaties, schaalbaarheid en gebruik

113. De Oplossing, de omgeving waar de Oplossing draait, en het netwerk zijn schaalbaar. De ON geeft licenties af voor gelijktijdig gebruik door 15 gebruikers voor de gehele looptijd van de overeenkomst (incl. voorzien in de eventuele verlengingstermijnen). OG kan gebruikers toevoegen of verwijderen tegen de binnen de aanbesteding afgesproken licentieprijzen.
114. De Oplossing is dusdanig schaalbaar dat geen beperking plaatsvindt in de hierin opgeslagen gegevens, aantallen gebruikers, transacties, verwerkingssnelheid, gebruikersperformance/snelheid of instellingen en nog steeds wordt voldaan aan afspraken. Zo spoedig mogelijk worden hardware en softwaremiddelen bijgeschakeld als aan voorgaande niet kan worden voldaan.

SLA, Support en onderhoud

115. De verschillende rollen (gebruikersgroepen) worden zoveel mogelijk binnen de Oplossing ondersteund bij het werken met de Oplossing. Deze gebruikersondersteuning is beschikbaar in de vorm van toelichting in invulschermen, helpteksten, binnen de Oplossing, zoveel mogelijk op de plek waar de invoer door de eindgebruiker plaatsvindt en de taal van de gebruiker (Nederlands).
116. De ON levert voor de definitieve gunning een conceptversie van de SLA en DAP aan gebaseerd op dit PvE. In overleg met OG wordt dit definitief uitgewerkt na definitieve gunning.
117. Op werkdagen van 07.00 - 18.00 uur wordt de beschikbaarheid van alle geëiste omgevingen van de Oplossing voor minimaal 99,5% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd, voor de overige uren van de werkweek en het weekend wordt dit voor minimaal 95,0% per maand (inclusief gepland onderhoud) gegarandeerd. Er wordt uitgegaan van een beschikbaarheid van de verbinding vanuit gemeente Rhenen van 100%. De ON levert 1 keer per kwartaal een rapportage aan of geeft real-time inzicht.
118. De ON garandeert adequate back-up- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedssfeer van de ON (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 2 werkdagen kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.
119. De ON verzorgt een Nederlandstalige helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning. De helpdesk is het centrale punt voor het melden van incidenten, het stellen van vragen, indienen van wijzigingsvoorstellen en geeft informatie/ inzicht in de

afhandeling daarvan. Daarnaast geeft de ON inzicht in veelvoorkomende meldingen van andere klanten.

120. De helpdesk van de ON levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en/of een web portaal. De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van de ON worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.

121. De helpdesk is verantwoordelijk voor de gehele behandeling van meldingen, incidenten m.b.t. de Oplossing volgens de procedure zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De OG bepaalt de initiële prioriteit van incidenten. De ON toetst deze aan de hand van de criteria in de SLA. De prioriteit wordt door De ON aan OG gecommuniceerd. Bij verschil met de opgegeven prioriteit informeert de ON de OG hierover en wordt de prioriteit gezamenlijk vastgesteld. Vervolgens wordt het incident met de vastgestelde prioriteit behandeld.

122. Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:

Categorie	Omschrijving
1	De Oplossing is volledig niet bruikbaar (naar mening van de OG een Critical Problem)
2	De Oplossing is deels niet bruikbaar of deels niet bruikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de OG een Major Problem).
3	Kleine verstoringen (naar mening van de OG een Minor Problem)
4	Gebruikers/ beheedersvraag

123. De helpdesk draagt tevens zorg voor relateren van incidenten aan reeds bekende problemen m.b.t. de Oplossing. De ON maakt voor de OG inzichtelijk wanneer een incident in behandeling is genomen en wat de status van afhandeling is. De ON is eindverantwoordelijk voor het beheren van incidenten.

Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen
1	0-0,5 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 8 uur Oplossing binnen 16 uur
2	1 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 8 uur op werkdagen Oplossing binnen 48 uur op werkdagen
3	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Work-around binnen 2 werkdagen Oplossing uiterlijk in volgende reguliere versie
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 1 week

124. Wanneer de ON niet in staat is om incidenten binnen de hierboven genoemde termijnen te herstellen kan OG een malus-regeling in werking stellen.

Categorie	Aantal	Boete
1	Twee of meer per maand	30% van de maandelijkse kosten
2	Twee of meer per maand	15% van de maandelijkse kosten

125. Ingeval van een niet juiste registratie in het CMS van een aanbieding of lediging waar inkomsten voor OG aan verbonden zijn zal de hierdoor opgetreden schade bij de ON in rekening worden gebracht. De opgetreden schade bij grote aantallen (meer dan 25 stuks per dag) wordt gebaseerd op de opbrengst voor OG van het gemiddelde aantal aanbiedingen in een straat/ wijk of het Afvalbrengstation. Indien de niet juiste registratie een gevolg is van een gebrek in hardware waarvan ON niet de leverancier is vervalt deze aansprakelijkheid en verrekening.
126. De ON is verantwoordelijk voor de gehele afhandeling van wijzigingsvoorstellen m.b.t. de Oplossing. De ON is verantwoordelijk voor het inbrengen van wijzigingsvoorstellen ten behoeve van het oplossen van reeds geïdentificeerde problemen. Elk wijzigingsvoorstel ondergaat een intakeprocedure.
127. De releasementen worden minimaal 2 weken van tevoren vastgesteld en beschikbaar gesteld in de testomgeving waarbij releasenotes minimaal 3 werkdagen van tevoren worden opgeleverd.
128. De ON hanteert een vooraf afgestemde planning voor het uitbrengen van nieuwe releases.
129. ON werkt bij het beëindigen van het contract onvoorwaardelijk mee aan het beschikbaar stellen van de data en andere informatie in een gangbaar formaat om de overdracht naar de nieuwe leverancier te bespoedigen c.q. te verbeteren. ON maakt daartoe tijdig - conform artikel 26 van de GIBIT- een exitplan dat met OG wordt afgestemd. Minimaal staat in het plan: de doorlooptijden, taken, verantwoordelijkheden en belasting uitgedrukt in uren van OG en ON.
130. Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de ON vernietigd. De ON levert een verklaring van vernietiging.

Rapportage en overleg

131. Gedurende de implementatieperiode wordt twee wekelijks een overzicht verschaft van status en planning van de werkzaamheden.
132. Bij de start van de samenwerking tot aan de livegang van de Oplossing vindt minimaal maandelijks en waar nodig vaker, een operationeel overleg plaats tussen OG (directievoerder en toezichthouders) en ON, waarbij de voortgang op operationeel niveau besproken wordt.
133. Na de livegang wordt elke drie maanden, of op verzoek van ON of OG vaker, een operationeel overleg gepland. Tijdens dit overleg worden o.a. eventuele restpunten van de implementatie, incidenten, problemen, escalaties, wijzigingen en KPI's volgens de SLA besproken. Het initiatief en de organisatie ligt bij ON. Ter voorbereiding op het overleg,

stuurt ON een rapportage waarin de onderwerpen zijn opgenomen. In overleg kan, na volledige afronding van actiepunten de frequentie van dit overleg worden aangepast. Bij het overleg zijn minimaal aanwezig de servicemanager of consultant van ON, en de functioneel beheerder van OG.

134. Gedurende de looptijd van het contract (onderhoudsperiode) vindt tweemaal per jaar een strategisch overleg plaats. Onderwerpen zijn o.a. de behaalde resultaten en performance van het afgelopen jaar ten opzichte van de SLA - afgezet tegen de eisen, wensen en eventuele boeteclausules in de overeenkomst, ontwikkelingen bij OG op langere termijn, bedrijfsontwikkelingen bij ON, de roadmap van ON (van minimaal een jaar), duiding van de technische en/of functionele ontwikkelingen die voor OG van belang zijn en marktontwikkelingen. Op strategisch niveau wordt het contract geëvalueerd en worden afspraken gemaakt over de volgende periode van samenwerking. Het initiatief, de organisatie en de verslaglegging ligt bij ON.
135. Binnen één maand na afloop van elk kalenderjaar, dient de totale jaaropgave van geplande en verrichte werkzaamheden te worden overlegd.
136. Een voorstel voor en mutaties op de wijze van registratie en de opzet van de rapportages dient vooraf aan de OG ter goedkeuring te worden voorgelegd.

Facturatie en contractvoorwaarden

137. Inschrijver heeft zijn prijs gebaseerd op de inhoud van dit aanbestedingsdocument, de eventuele nota('s) van inlichtingen en bijbehorende bijlagen. Na opdracht kan ON geen meerwerkkosten opvoeren van werkzaamheden die op enigerlei wijze te herleiden zijn uit deze documenten en/of een goede werking van het gevraagde.
138. Indien Inschrijver signaleert dat er werkzaamheden benodigd zijn, die niet in de opdracht zijn inbegrepen, dan wordt hij uitdrukkelijk verzocht dit z.s.m. en uiterlijk voorafgaand aan definitieve gunning te melden met een inschatting van de meerwerkkosten.
139. Factuureisen:
140. U als leverancier kunt bijdragen aan een snelle afhandeling van uw factuur. Hoe? Door te voldoen aan de onderstaande factuurvereisten.
141. De essentiële gegevens voor inkoopfacturen aan de gemeente Rhenen zijn:
 - a. Uw factuur en evt. bijlagen in ÉÉN pdf-document aanleveren;
 - b. Uw factuur mailen naar FACTUREN@RHENEN.NL;
 - c. Uw factuur adresseren aan Gemeente Rhenen, postbus 201, 3901 AE RHENEN;
 - d. Budgetcodes, waar de bestelling qua kosten op geboekt moeten worden, vermelden. Deze kunt u opvragen bij de OG of uw contactpersoon van de gemeente Rhenen;
 - e. Voeg aan de factuur de code van de specifieke aanbesteding toe.
 - f. Een uniek volgnummer van uw factuurnummer vermelden;
 - g. Factuurdatum en betaaltermijn opnemen;

h. IBAN-nummer toevoegen;

142. Btw-nummer en Kvk nummer vermelden;

- a. Het factuurbedrag exclusief btw, btw-bedrag en het bedrag inclusief btw vermelden;
- b. Het btw- tarief (0%, 6%, 21% of btw verlegd) vermelden.

Op deze manier kunnen wij uw factuur sneller in behandeling nemen en betalen.

Als uw factuur niet aan de criteria voldoet, verzoeken wij u per e-mail om alsnog een correcte factuur in te sturen. U kunt géén aanspraak maken op een (rente)vergoeding als u de factuur onjuist heeft aangeleverd en de betalingstermijn is verstreken.

143. De aangeboden prijzen voor de eenmalige implementatiekosten zijn vast en kunnen niet geïndexeerd worden. Alleen de jaarlijks terugkerende SaaS-, beheer- en onderhoudskosten kunnen geïndexeerd worden.
144. De aangeboden prijzen die geïndexeerd mogen worden (zie PvE 143), kunnen jaarlijks per 1 januari worden geïndexeerd. De eerste indexering kan plaatsvinden per 1 januari 2028.
145. De tariefaanpassing wordt berekend op basis van de Dienstenprijsindex (DPI) voor de sector SBI 62 (Computerprogrammering, advisering en beheer van informatiesystemen), zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Hierbij wordt uitgegaan van de meest recente indexreeks (momenteel basisjaar 2021 = 100).
146. Het nieuwe tarief wordt berekend volgens de formule: $\text{nieuw tarief} = \text{huidig tarief} \times (\text{nieuw indexcijfer} / \text{oud indexcijfer})$. De referentiemaand is september en als start dient het indexcijfer van november 2026. De eerste indexering wordt dus berekend volgens de formule: $\text{nieuw tarief} = \text{huidig tarief} \times (\text{index november 2027} / \text{index november 2026})$. De nieuwe prijzen worden rekenkundig afgerond op twee decimalen. Andere prijsverhogingen dan deze indexering zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst niet toegestaan. Indien het CBS de publicatie van de genoemde index staakt, de berekeningsmethode ingrijpend wijzigt, of het basisjaar aanpast, zullen Partijen in onderling overleg treden om een zo nauwkeurig mogelijk vergelijkbaar vervangend indexcijfer vast te stellen.
147. Een prijswijziging gaat pas in nadat OG hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Deze toestemming zal niet worden geweigerd indien deze tot stand is gekomen middels de overeengekomen methodiek en indien deze minimaal één (1) maand tevoren is ingediend.

Bijlage A. Relevante standaarden bij koppelingen

Systeem	Koppeling	Minimale functionaliteit
LV BAG	StUF-BG v3.10	Actualiseren gemeentelijk adresbestand
Microsoft Azure AD	ADFS SAML 2.0 protocol met EntraID	Inlogmogelijkheid medewerkers
VConsyst Dynamics / IRDC-systemen	STOSAG en standaard API-koppeling	Ophalen en terugzenden van gegevens van IRDC-systemen, o.a. whitelists en registraties van aanbiedingen (3x daags)
Uitleesapparatuur inzamelvoertuig (Ident-systeem)	STOSAG	Administreren van registraties van aanbiedingen en ledingen van minicontainers; leverancier op moment van opstellen PvE nog niet bekend
Jewel	Via API (standaard nog niet gespecificeerd — nader te bepalen in overleg)	Uitwisselen van adressen, inzamelroutes, container- en vulgraadgegevens en inzameldatums t.b.v. routegeneratie/-optimalisatie

Bijlage B. Overzicht containers en afvalpassen

Type	Fractie	Bijzonderheden	Aantal*
Minicontainer (deze staan nog niet in VConsyst Dynamics)	Totaal, waarvan:		20.600
	Restafval	-	6.650
	GFT	-	7.000
	Papier	-	6.950
Ondergrondse container	Totaal, waarvan:		97
	Restafval	Met IRDC	61
	Luiers	Met IRDC	1
	Papier	Zonder IRDC	25
	Glas	Zonder IRDC	10
Bovengrondse container	Totaal, waarvan:		35
	Restafval	Met IRDC	5
	Glas	Zonder IRDC	11
	Textiel	Zonder IRDC	9
	Luiers	5 containers met IRDC 5 rolcontainers zonder IRDC	10
GFE-behuizing	GFE	Met IRDC	45
Afvalpassen		-	8.600 (circa)

*** Deze informatie en aantallen zijn indicatief. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.**