Bijlage 4 . Programma van Eisen

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen waaraan de aangeboden dienstverlening/oplossing gedurende de looptijd van de overeenkomst moeten voldoen. Door het indienen van een inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk aan alle gestelde eisen te voldoen. Eisen waaraan niet of niet volledig wordt voldaan, kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Daarnaast zijn in dit document de wensen opgenomen die inschrijver met ja/nee moet beantwoorden en waar dit gevraagd wordt een eventuele toelichting moet opnemen.

Functionele eisen

1. ALGEMEEN

Eis	Omschrijving
1	Het nieuwe systeem dient te voldoen aan de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
2	De livegang van het nieuwe systeem is op 1 september 2027.
3	Inschrijver dient voorafgaand aan de implementatie trainingen te verzorgen die toegepast zijn op de werkzaamheden die de medewerkers uitvoeren.
4	De Inschrijver garandeert dat het systeem gedurende de hele looptijd van het contract inclusief verlengingen voor gebruik beschikbaar is en onderhouden en ondersteund wordt.
5	De Inschrijver houdt het aangeboden systeem en de koppelingen actueel ten aanzien van wijzigingen in wet- en regelgeving en landelijke standaarden. Deze wijzigingen worden beschouwd als onderhoud en leiden niet tot separate vergoedingen.
6	De kosten van nieuwe major en minor releases, updates, patches, fixes (etc.) en installatie daarvan zijn opgenomen in de aanbieding. De installatie en het gebruik van een Acceptatieomgeving zijn hierbij ook inbegrepen.
7	In het geval van het plotseling wegvallen van of een onvoorziene beëindiging van de dienstverlening door de inschrijver of onderaannemer (faillissement, overname of calamiteit), wordt de continuïteit van het systeem en dienstverlening gegarandeerd door een derde partij (data-escrow, of een andere vorm van garantstelling zoals een beheerstichting of een tripartite overeenkomst).
8	De geoffreerde prijzen van het aangeboden systeem zijn inclusief alle benodigde licenties van derden. Het is niet toegestaan uit te gaan van reeds bij Opdrachtgever aanwezige licenties.
9	Het systeem en alle bijbehorende diensten en producten worden in de Nederlandse taal geleverd en ondersteund.
10	Inschrijver is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Alle eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Contractant worden vergoed aan de Gemeente. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Gemeente wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Contractant de boete welke de Gemeente wordt opgelegd vergoeden aan de Gemeente.
11	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Contractant zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is. Contractant vrijwaart de Gemeente voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies hebben ingesteld.
12	Inschrijver verklaart het volgende: Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt.

	Ik verklaar in het bijzonder dat: a) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) noch ik noch de Onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of Ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.
13	De Gemeente wil bij deze Opdracht gebruik kunnen maken van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob). De Wet Bibob beoogt te voorkomen dat de overheid ongewild criminele activiteiten faciliteert. De Gemeente behoudt zich daarom zowel gedurende de aanbesteding als tijdens de looptijd van de Overeenkomst het recht voor om gegadigde te screenen. Bij de screening maakt de Gemeente gebruik van de (wettelijke) middelen die hem ter beschikking staan. Deze middelen bestaan in ieder geval uit: • het door gegadigde laten indienen van een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA); • het door gegadigde laten invullen van een Bibob-vragenformulier; • het doen van eigen onderzoek in open bronnen (op grond van de wet Bibob); • het doen van eigen onderzoek in gesloten bronnen op grond van de Wet Bibob; • het vragen van een Bibob-advies aan het Landelijk Bureau Bibob (LBB). Gegadigden zijn gehouden hun medewerking aan een screening te verlenen. Indien een gegadigde geen of onvoldoende medewerking verleent aan een screening, is de Gemeente gerechtigd de gegadigde uit te sluiten van deelname aan de aanbesteding, dan wel tot wijziging, opschorting of beëindiging van de Overeenkomst voor zover de screening plaatsvindt gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De Gemeente stelt gegadigde op de hoogte indien een Bibob-advies aan het LBB wordt gevraagd. Het advies van het LBB geeft de Gemeente ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om: • een overheidsopdracht wel of niet aan gegadigde te gunnen; • een overeenkomst inzake een overheidsopdracht te ontbinden; of • wel of niet toestemming te verlenen tot inschakeling van een (beoogde) onderopdrachtnemer. Het bovenstaande is eveneens van toepassing op Inschrijvers, de combinanten in een Combinatie, opdrachtnemers en (beoogde) onderopdrachtnemers.

2. GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID

Eis	Omschrijving
1	Alle communicatie (gebruikersinterface) en documentatie van of ten behoeve van het systeem richting gebruikers (in de meest brede zin van het woord) is in de Nederlandse taal. Instructies en handleidingen zijn hier ook onderdeel van.
2	Het systeem biedt naast de webapplicatie een app aan voor de belangrijkste functies: orderregistratie, urenregistratie en planning.

3	Het systeem gebruikt eenduidige terminologie bij meldingen naar de gebruiker, eventuele helpteksten en ontwerp van de gebruikersinterface.
4	Het aanmaken van filters, om specifieke informatie te ontsluiten, is eenvoudig en logisch in het gebruik.
5	Zoekfuncties zijn uniform ingericht.
6	De kleurstelling van het systeem is overal gelijk en rustig voor de ogen. Uitzondering zijn zaken die aandacht nodig hebben van de gebruiker.
7	Schermen zijn overzichtelijk geordend in een structuur van zoeken, selecteren en uitvoeren van de actie.
8	De schermindeling, filters en veel gebruikte functionaliteiten zijn per gebruiker/-groep in te stellen binnen het systeem. Specifieke instellingen van de gebruiker worden opgeslagen.
9	Basisfuncties als knippen, plakken en kopiëren worden door het systeem ondersteund.
10	In ieder scherm is duidelijk zichtbaar waar in het systeem de gebruiker zich bevindt.
11	De systeemstatus is na een handeling altijd zichtbaar voor de gebruiker.
12	Er moet een testomgeving beschikbaar zijn die op verzoek kan worden geüpdatet door middel van een kopie van de productieomgeving.
13	Voor eindgebruikers is er duidelijk onderscheid in test- en productieomgeving.
14	Het systeem maakt gebruik van algemeen geaccepteerde bestandsformaten en dus geen eigen bestandsformaten. Zie https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden
15	Ten behoeve van slechtziende medewerkers moeten de schermen voldoen aan de volgende visuele eisen: - Schaalbaarheid: Tekst moet tot 200% vergroot kunnen worden zonder dat de lay-out breekt. - Contrast: De tekst- en achtergrondkleuren moeten een minimale contrastverhouding van 4.5:1 hebben (voor grote tekst 3:1). - Flexibiliteit: De applicatie moet correct renderen wanneer de 'Donkere Modus' (Dark Mode) of de 'Hoog Contrast'-modus van het apparaat is ingeschakeld.
16	De verwerkingsschermen moeten ergonomisch zijn geoptimaliseerd voor tablets (zowel in landscape- als portraitmodus). Dit betekent dat primaire actieknoppen en navigatie-elementen zich aan de linker- en rechterbuitenzijde van het scherm bevinden (binnen het natuurlijke bereik van de duimen bij tweehandige grip), of gecentreerd onderin het scherm staan voor gemakkelijke bediening met de wijsvinger.
17	Er dient bij implementatie een overdracht te zijn bestaande uit minimaal een uitgebreide werkinstructie en handleidingen eventueel aangevuld met gebruikersspecifieke trainingen in de Nederlandse taal.

Wens	Omschrijving	Ja/Nee	Max. Punten
1	Het systeem voert op de verwerkingsschermen op de achtergrond automatisch een tussentijdse concept-opslag (auto-save) uit zodra er gegevens worden ingevoerd of gewijzigd. Hierdoor blijven reeds ingevoerde gegevens behouden bij een onverwachte onderbreking (zoals een wegvallende internetverbinding, een lege accu of per ongeluk afsluiten) en kan de gebruiker bij het heropenen direct verder waar deze gebleven was.		12

3. PASBEHEER

Eis	Omschrijving
1	Het systeem beschikt over de mogelijkheid tot aanmaken van toegangspassen voor inwoners.
2	Passen worden geregistreerd aan/op een adres/object waaraan dienstverlening wordt geboden.
3	Een pas moet aan een adres gekoppeld kunnen worden met een begin- en einddatum.
4	Bij een aanvraag van een pas dient gecontroleerd te worden of dit mag o.b.v. rechtmatigheid.
5	Het systeem geeft een signaal wanneer een extra pas op een object wordt aangevraagd, zodat de aanvraag door de gemeente kan worden beoordeeld.

6	Het systeem moet het chip- en pasnummer automatisch uitlezen en vastleggen in de applicatie zodra de fysieke pas langs een aangesloten chiplezer wordt gehaald, zonder dat handmatige invoer door de gebruiker nodig is.
7	Een pas moet geblokkeerd kunnen worden met een redencode.
8	Voor het gebruik van een pas moet een adres kunnen worden toegewezen aan een container of cluster. Hiervoor moet men kunnen kiezen uit een lijst met daarop het container areaal.
9	Het systeem moet een whitelist genereren en geregistreerde ledigingen (klepbewegingen) kunnen ontvangen conform STOSAG 3a/3b.
10	Bij het verstrekken van de pas moet een sjabloon van een begeleidend schrijven geselecteerd kunnen worden.
11	Exportbestand voor correspondentie. Gekoppelde adressen aan specifieke container of cluster kunnen worden geëxporteerd.

4. CONTAINERBEHEER

Eis	Omschrijving
1	Het moet mogelijk zijn om per container de unieke containercode en/of chipnummer vast te leggen.
2	Het nieuwe systeem voorziet in de mogelijkheid om aan te kunnen geven om welke type container het gaat.
3	Het volume van het inzamelmiddel moet kunnen worden vastgelegd.
4	Per adres moeten er meerdere typen inzamelmiddelen geadministreerd kunnen worden.
5	Het systeem toont welke inzamelmiddelen op een adres staan en wat hun historie is.
6	De datum van plaatsen van een container wordt gebruikt als startdatum in het systeem.
7	Een inwoner kan digitaal een aanvraag voor een wissel- en ophaalopdracht maken via de website van Gemeente Zoetermeer.
8	Het is mogelijk om meerdere foto's toe te voegen aan de order.
9	Orders die niet uitgevoerd kunnen worden, moeten worden afgehandeld na ingeven van reden voor niet uitvoeren.
10	Van een container die bijvoorbeeld als vermist wordt geregistreerd in het systeem, wordt de chip automatisch naar de blacklist verplaatst.
11	Plaatsen en ophalen van containers kan worden ingepland op vooraf bepaalde serviceroutes.
12	Het uitvoeren van containerdistributie wordt ondersteund door middel van een app voor het afhandelen van de orders.
13	Containermutatieverzoeken kunnen worden ingepland op beschikbaarheid en capaciteit van de serviceroutes.
14	Het systeem moet ondersteunen in voorraadbeheer van containers. Hieronder wordt verstaan het kunnen toevoegen van nieuwe (mini)containers en het verwerken van afgevoerde oude containers.

5. CAPACITEITSMANAGEMENT & PLANNING

Eis	Omschrijving
1	Het systeem beschikt over standaard functionaliteit voor het plannen van personeel en materieel in vastgestelde werkgebieden.
2	Het systeem biedt de mogelijkheid om op basis van kwalificaties en beschikbaarheid medewerkers/voertuigen dagelijks te plannen. Daarnaast is het systeem geschikt om op lange termijn een strategische planning te maken welke op langere termijn inzicht geeft in benodigde capaciteit en beschikbaarheid van personeel en materieel, maar ook op beschikbaarheid van de juiste kwalificaties.
3	Door middel van een koppeling met de hr-applicatie AFAS dient de beschikbaarheid van medewerkergegevens (contracturen/rooster/aanwezigheid en afwezigheid) en (naam, functie, kwaliteiten/competenties) zichtbaar en bruikbaar te zijn om ingezet te kunnen worden in andere processen, zoals bijvoorbeeld planning.

4	Voor alle medewerkers geldt dat verlofaanvragen via AFAS verlopen en te worden ondersteund door een workflow. Na goedkeuring in AFAS wordt het verlof doorgegeven aan het nieuwe systeem.
5	Een verlofaanvraag kent een begin- en einddatum/tijd. De duur van het verlof moet inzichtelijk zijn.
6	De gerealiseerde uren dienen naar uursoorten inzichtelijk te zijn, m.a.w. een complete tijdsregistratie, overwerk, verlof en afwezigheid.
7	Meerdere CAO's met daarbinnen meerdere bedrijfsregelingen, moeten toe te passen zijn. En de resultaten van gemaakte uren en de verwerking van extra inzet worden berekend en gedeeld met AFAS.
8	Op medewerkersniveau moet het mogelijk zijn de geldende CAO-regelingen en bijzondere-werktijdenregelingen te hanteren binnen o.a. de planningsprocessen.
9	De beschikbaarheid van een medewerker op een feestdag en de correcte verwerking/calculatie van inzet en uren, moet door het nieuwe systeem worden ondersteund.
10	De gewerkte tijd door een medewerker of het aantal uur waarop een voertuig is ingezet, moet worden vastgelegd op basis van een activiteit.
11	Van medewerkers en uitzendkrachten moet zichtbaar zijn op welk team, met welke functie zij op dat moment ingezet zijn. De historie moet worden vastgelegd.
12	Het nieuwe systeem biedt de mogelijkheid om de uren te controleren. Uren moeten geëxporteerd kunnen worden op weekniveau, per medewerker waarbij de uren gesplitst zijn op type rooster (binnen rooster, buitenrooster) en de vergoedingen.
13	Per dienst kunnen de benodigde resources worden vastgesteld.
14	Het systeem signaleert wanneer de resources niet voldoen aan vereiste kwalificaties.
15	Het is mogelijk om een prognose van de benodigde inzet te bepalen per dienst en per benodigde resources.
16	Structurele planning ten behoeve van operationele uitvoering is aanpasbaar.
17	Het is mogelijk om activiteiten te plannen zonder voertuig.
18	Het systeem moet de planner ondersteunen bij het naleven van de geldende wet- en regelgeving (zoals de Arbeidstijdenwet en rijtijdenbesluit) door middel van actieve signalering.
19	Per medewerker kan een rooster worden gedefinieerd.
20	Forecast maken voor een bepaalde periode met betrekking tot inzet van uitzendkrachten.
21	Jaarplanning kunnen maken, welke wel aanpasbaar is.
22	Een totaaloverzicht van de planning per periode moet visueel zichtbaar gemaakt worden om te kunnen anticiperen op hiaten en incomplete planningen.
23	Nog in te plannen taken/activiteiten/medewerkers zijn duidelijk te herkennen in het systeem.
24	(Niet) Beschikbaarheid van resources is duidelijk zichtbaar. Over - en ondercapaciteit is dus ook zichtbaar.
25	Het systeem biedt de mogelijkheid voor het kunnen opstellen van een default planning met verschillende scenario's (scenario's kunnen doorrekenen voor winterperiode, zomerperiode, feestdagen, etc.) voor korte, middellange en lange termijn.
26	De planning wordt meteen bijgewerkt met afwezigheidswijzigingen.
27	Het systeem signaleert eventuele planningsconflicten.
28	Het systeem moet de mogelijkheid bieden om een voertuig de status 'Uitgevallen' (of 'Buiten werking') te geven. Bij deze statuswijziging dient de gebruiker te worden verplicht een uitvalreden te selecteren uit een configureerbare keuzelijst, optioneel aan te vullen met een vrij tekstveld voor een specifieke toelichting.
29	Het digitale planbord moet een instelbare planhorizon bieden voor het medewerkersoverzicht. De standaardweergave staat ingesteld op minimaal 5 werkdagen, maar het aantal te tonen werkdagen moet door de gebruiker (of via een instelling) handmatig instelbaar en aanpasbaar zijn.

Wens	Omschrijving	Ja/Nee	Max. punten
1	Het is gewenst dat er op medewerkersniveau een logboek- of opmerkingenfunctionaliteit beschikbaar is. Hiermee kunnen geautoriseerde gebruikers per medewerker relevante opmerkingen, afspraken of bijzonderheden vastleggen, voorzien van een automatische datum-, tijd- en gebruikersstempel.		12

6. ROUTES & INZAMELING

Eis	Omschrijving
1	In het systeem moeten routes (meerdere ophaaladressen) gedefinieerd kunnen worden.
2	In het systeem moeten ritten (1 ophaaladres) gedefinieerd kunnen worden.
3	In het systeem kunnen aan een route afspraken / orders toegevoegd worden.
4	De routes/orders voor de dynamische inzameling van inzamelvoorzieningen kunnen geïmporteerd worden vanuit een andere applicatie. Daarna is het belangrijk dat deze routes/orders ook geëxporteerd kunnen worden.
5	Het is mogelijk om de dienstverlening huishoudelijke inzameling voor een adres te koppelen (rechtmatigheid).
6	Voor elke fractie kan een vaste route worden gedefinieerd inclusief alle vaste adressen.
7	Aan een route moeten werkorders (datum van uitvoering) /adressen toegevoegd kunnen worden.
8	Aan een adres dat aan een route gekoppeld is moeten de volgende velden toegekend kunnen worden: - adres type - nabijheidsomschrijving container
9	Containermutatieverzoeken kunnen worden ingepland op routes die beschikbaar zijn en capaciteit hebben.
10	Volgorde van orders binnen een containermutatieroute geautomatiseerd in een optimale rij- en laadvolgorde zetten.
11	Volgorde van orders binnen een containermutatieroute handmatig kunnen aangeven.
12	Laadlijst beschikbaar voor hoeveelheid en type containers bij een containermutatieroute.
13	Een routelijst kan handmatig worden aangepast in het nieuwe systeem.
14	Voor medewerkers dient bij een intake de capaciteit van routes inzichtelijk te zijn.
15	De beschikbare capaciteit qua aantal orders per route dient bewaakt te worden.
16	Automatisch blokkeren van routes, als de maximale order omvang is bereikt.
17	Routes worden structureel vastgelegd, maar dienen per route gewijzigd of verplaatst te kunnen worden naar een andere dag. En als gevolg van een actuele situatie, is het mogelijk om kort of langdurig frequenties van een route aan te passen.
18	De planner dient via het systeem handmatig ad-hoc ledigingen toe te kunnen voegen.
19	De planner heeft de mogelijkheid om de afroepmeldingen te verdelen over verschillende voertuigen (beschikbare capaciteit), daarna vindt er binnen de specifieke route voor een voertuig de rijvolgorde optimalisatie plaats.
20	Orders die niet uitgevoerd kunnen worden door bijvoorbeeld een defect voertuig moeten eenvoudig herverdeeld kunnen worden.
21	Orders die niet zijn uitgevoerd, kunnen eenvoudig ingezien en verplaatst worden naar de planning van volgende dag (of eerst beschikbare mogelijkheid).
22	Geautomatiseerde aanmelding van te ontvangen stroom naar transporteur of verwerker verloopt via EBA op basis van de standaard implementatieprofielen AAR en NAR.
23	Chauffeur geeft in de app aan dat de opdracht is uitgevoerd waarbij datum en tijd worden gelogd.

24	Het moet mogelijk zijn om een foto toe te voegen aan een opdracht.
25	De chauffeur moet kunnen aangeven wat de reden is van het niet kunnen uitvoeren van een opdracht inclusief het vastleggen van een foto.

7. GROFVUIL AANVRAAG

Eis	Omschrijving
1	Een inwoner kan digitaal een grofvuilafspraak maken
2	Een grofvuil aanvraag moet afgezegd kunnen worden.
3	Een grofvuil aanvraag moet gewijzigd kunnen worden. Dit omvat onder andere het wijzigen van de ophaaldatum, het aanpassen van de categorie, of het toevoegen van een opmerking.
4	Om de aanvraag uit te voeren dient bij de melding vastgelegd te worden waar (adres/aanbiedlocatie), wanneer (datum inzameling) en wat (afval) er opgehaald moet worden. Deze informatie is noodzakelijk voor de uitvoering en dient in het nieuwe systeem bij de melding ingevoerd te worden.
5	In het nieuwe systeem dient bij een afwijkende aanbiedplaats ook de afwijkende aanbiedplaats te worden vastgelegd door middel van het aanvinken van een optionele keuze die wordt vastgelegd in het systeem.
6	Wanneer het maximaal aantal meldingen op een datum/route bereikt is dient het nieuwe systeem deze dag/route te sluiten voor het aannemen van opdrachten en is deze dag/route niet meer zichtbaar bij het aanmaken van een melding.

8. MELDINGEN

Eis	Omschrijving
1	Het automatisch kunnen overnemen van de meldingsgegevens uit het systeem Binnen- en BuitenBeter zoals melder, categorie, locatie.
2	Het handmatig kunnen vastleggen van klachten en meldingen bij adressen.
3	Klachten en meldingen zijn inzichtelijk op een device en kunnen hiermee ook afgehandeld worden.
4	Inrichten van workflows op basis van verschillende acties die kunnen voortvloeien uit klachten en meldingen.
5	Het kunnen categoriseren van klachten en meldingen van adressen op basis van een vaste structuur.
6	Het kunnen vastleggen van benodigde werkzaamheden bij een melding of klacht.
7	Het automatisch een gereed melding sturen richting het systeem Binnen- en BuitenBeter bij het afronden van een klacht of melding die afkomstig is vanuit het systeem Binnen- en BuitenBeter.
8	Constateringen opgebouwd tijdens de afwikkeling van de melding, kunnen worden vastgelegd in het nieuwe systeem.
9	Bij het uitvoeren van een melding "in het veld" kan een foto worden vastgelegd. Deze foto is voor de andere medewerkers near real-time beschikbaar.

9. ZELFBRENGDEPOT

Eis	Omschrijving
1	Voor (af) transporten kunnen digitale begeleidingsbrieven en weegbonnen gemaakt worden, zodat er geen papier noodzakelijk is voor het proces.
2	Wegingen van uitgaande stroom (voor aftransport) moeten automatisch gekoppeld worden aan planningen/werkorder.
3	De storting en lediging van afvalstoffen wordt geregistreerd en vastgelegd bij de verwerker.
4	De storting en bijbehorende afvalstroom is opzoekbaar in de werkorders.

5	Wegingen kunnen in het systeem worden gezocht en geselecteerd.
6	Een weging kunnen vastleggen op desbetreffend afvalstroomnummer in het nieuwe systeem.
7	Benodigde informatie inzichtelijk, zoals werkorders, actieve afvalstroomnummers en kentekens voor selecteren van een weging.
8	Opschonen van afvalstroomnummers door het inactief te kunnen maken van een afvalstroomnummer.
9	Het tijdelijk inactief kunnen maken van een afvalstroomnummer vanwege het tijdelijk sluiten van een locatie.
10	In- en uitgaande stromen worden verwerkt in een massabalans.
11	Het muteren van vastgelegde wegingen met een wijzigingsreden. De wijziging moet via een audit trail herleidbaar zijn.
12	Bij een nulweging of een negatieve weging geeft het nieuwe systeem direct een melding aan de weegbrugmedewerker en chauffeur. De weegbrugmedewerker kan vervolgens ingrijpen door het corrigeren van de weging met een wijzigingsreden.
13	Als een verwerker niet op basis van EBA de informatie kan uitwisselen, moet het mogelijk zijn om met een importbestand de informatie van de verwerker toe te voegen aan het nieuwe systeem.
14	Als een verwerker niet op basis van EBA of bestanden de weeginformatie kan faciliteren, dan moet het mogelijk zijn om handmatig een weegbon in te voeren in het nieuwe systeem.
15	Inzicht in niet afgeronde wegingen.
16	Wanneer het tarragewicht van een wagen bekend is, de optie geven om deze als tweede weging te kiezen.
17	Voor de afvalregistratie is er een mogelijkheid om de begeleidingsbrief te printen, zodat het proces altijd gecontinueerd kan worden.
18	Het systeem is in staat om digitale meldingen te doen aan het Landelijk Meldpunt Afvalstoffen.
19	Voor de afvalregistratie zijn manuele stappen vereist wanneer het automatisch weegproces niet werkt.
20	Beheerders van het zelfbrengdepot kunnen een aanvraag indienen voor het afvoeren van afval door het aanmaken van een werkorder in het systeem welke beschikbaar komt voor de planning.

10. CONTRACTEN

Eis	Omschrijving
1	Bij geregistreerde verwerkers en leveranciers in het systeem, dienen inkooptarieven te kunnen worden vastgelegd d.m.v. vaste en variabele tarieven (staffel) per fractie of geleverde diensten zoals transporten.
2	Een inkoopfactuur moet kunnen worden vastgelegd (en gewijzigd + verwijderd kunnen worden) zodat de (weeg)bonnen vergeleken kunnen worden met de inkoopfactuur.
3	(Weeg)bonnen (verplichtingen) moeten kunnen worden afgeletterd tegen de inkoopfactuur.
4	Het systeem maakt het mogelijk om op basis van afvalstroomnummer én bepaalde periode inzicht te krijgen in het totaalbedrag.
5	Het systeem biedt de mogelijkheid om individuele weegbonnen uit te kunnen sluiten. Deze weegbonnen blijven hierdoor open staan.
6	Relaties zoals leverancier, relatie, verwerker, transporteur, bemiddelaar en handelaar moeten kunnen worden aangemaakt.
7	Een relatie moet meerdere rollen toegekend kunnen krijgen.
8	Plaatsingsadressen/servicelocaties dienen te kunnen worden aangemaakt.
9	Artikelen moeten kunnen worden aangemaakt (productdienstencatalogus) volgens een bepaalde structuur met artikelgroepen en organisatie afdelingen.
10	Contracten van verschillende types moeten kunnen worden aangemaakt met contractregels die artikelen bevatten waarbij tarieven op diverse wijze afgerekend moeten kunnen worden met de klant.

11	Opdrachten/orders moeten kunnen worden aangemaakt vanuit contracten.
12	Opdrachten/orders moeten van status gewijzigd kunnen worden zodat ze klaar staan voor facturering.
13	Er dient een factuurrun gedraaid te kunnen worden waarin, op basis van een selectie van type contracten, alle afgeronde opdrachten tot een conceptfactuur leiden.
14	Conceptfacturen dienen definitief gemaakt te kunnen worden.
15	Het systeem is ingericht voor het registreren van commerciële activiteiten met verschillende vrij te bepalen artikelen (waaronder haal en breng van inzamelmiddelen, ledigingen etc.). Hierbij bestaat de mogelijkheid om achteraf extra werkzaamheden toe te voegen (bijvoorbeeld ledigingen).
16	Het systeem moet omzetgegevens en debiteurengegevens van de bedrijven (commerciële klanten) in een exportbestand kunnen leveren ten behoeve van het financiële pakket van Opdrachtgever.

NON FUNCTIONELE EISEN

1. ALGEMEEN

Eis	Omschrijving
1	De aangeboden Oplossing wordt aangeboden als een SaaS-dienst.
2	Indien er voor de gegevensuitwisseling tussen de aangeboden Oplossing en externe/interne systemen een integratiedienst of servicebus wordt ingezet, dient de Oplossing verplicht gebruik te maken van de integratievoorziening van den gemeente. Momenteel maakt de gemeente gebruik van Enable-U.
3	De implementatie, integratie, beheer en beveiliging van uw Oplossing is onderdeel van uw SaaS-Oplossing en daarbij behorende dienstverlening.
4	De aangeboden Oplossing bestaat uit een acceptatie en productieomgeving

Wens	Omschrijving	Ja/Nee	Max. punten
1	De Opdrachtgever heeft de voorkeur dat de aangeboden SaaS-oplossing, inclusief de daarbij behorende productiegegevens, back-ups en uitwijkvoorzieningen, wordt gehost en verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en zoveel mogelijk onder Europese rechtsmacht. De voorkeur gaat daarbij uit naar: 1. een datacenter of cloudinfrastructuur van de leverancier binnen de EER, waarbij gegevensverwerking en beheer aantoonbaar voldoen aan de toepasselijke Europese wet- en regelgeving; of 2. een door de Opdrachtgever reeds geaccepteerd cloudplatform, zoals Microsoft Azure, waarbij voor de aangeboden dienst een Europese/EER-regio wordt toegepast en passende maatregelen zijn getroffen ten aanzien van eventuele toegang tot of doorgifte van gegevens buiten de EER. Beschrijf de aangeboden hostingoplossing en geef daarbij aan: Dataresidentie en rechtsmacht - in welk land en welke datacenterregio de productiegegevens, back-ups en uitwijkvoorzieningen worden opgeslagen en verwerkt; - onder welke rechtsmacht de hostingprovider en eventuele subverwerkers vallen; - of persoonsgegevens vanuit landen buiten de EER toegankelijk zijn, bijvoorbeeld voor beheer, support of incidentafhandeling; - of gegevens naar landen buiten de EER worden doorgegeven en, indien dit het geval is, op welke juridische grondslag en met welke aanvullende waarborgen dit plaatsvindt. Beveiliging Beschrijf hoe persoonsgegevens en overige gemeentelijke gegevens worden beschermd tegen datalekken, cyberdreigingen en ongeautoriseerde toegang. Ga daarbij ten minste in op passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, encryptie, toegangsbeveiliging en aantoonbare aansluiting bij de AVG en toepasselijke Europese regelgeving. Beschikbaarheid en continuïteit Beschrijf de gegarandeerde beschikbaarheid van de SaaS-dienst en de daarbij aangeboden SLA, inclusief voorzieningen voor back-up, herstel en uitwijk. Performance en schaalbaarheid Beschrijf hoe voldoende capaciteit en resources beschikbaar worden gesteld om de applicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst		8

	goed te laten functioneren en hoe kan worden opgeschaald bij veranderende belasting of gebruik. Compliance en assurance Beschrijf welke actuele certificeringen, assurance-verklaringen en onafhankelijke audits betrekking hebben op de aangeboden hostingomgeving en SaaS-dienst, bijvoorbeeld ISO/IEC 27001 en voor zover van toepassing aanvullende relevante certificeringen en auditrapportages. Keten en subverwerkers Geef aan welke hostingpartijen en relevante subverwerkers worden ingezet, waar deze zijn gevestigd en vanuit welke landen zij toegang kunnen hebben tot gegevens van de Opdrachtgever.		
2	Monitoring van de werking en de performance van uw Oplossing is via een webportaal en dashboard vanuit een webbrowser beschikbaar voor beheerders van de Gemeente Zoetermeer.		8

2. INFORMATIEBEVEILIGING

Eis	Omschrijving
Processen	
1	De Inschrijver meldt informatiebeveiligingsincidenten, meldingen en storingen (zowel technisch als functioneel) en uitgevoerde installaties van beveiligingsupdates aan de functioneel beheerders van de gemeente Zoetermeer.
2	Het is noodzakelijk inzicht te hebben in wie werkzaamheden verricht voor de gemeente. Het kan voorkomen dat een partij hiervoor derden inschakelt die mogelijkerwijs daarmee niet voldoen aan de andere beveiligingseisen die gesteld zijn. Hiervan moet de gemeente op de hoogte zijn. Alle voorwaarden en eisen die gelden voor personeel van de Inschrijver zijn ook van toepassing op derden, die in opdracht van de Inschrijver diensten verrichten voor de gemeente.
3	De Inschrijver zal voor de prestaties voldoende personen inzetten met voldoende opleiding, vaardigheden en kennis van de bedrijfsvoering en organisatie van de gemeente, om de prestaties te verrichten.
4	Wanneer de hierboven genoemde personen zich bij de gemeente bevinden, of in direct contact met de gemeente staan, zal het personeel van de Inschrijver de gedragsvoorschriften van de gemeente naleven.
5	De Opdrachtgever heeft controlerecht, de Inschrijver moet daarom altijd medewerking geven bij audits. De gemeente kan een audit laten uitvoeren om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn wordt voldaan. Een TPM kan als vervanging van de gevraagde audit worden gebruikt om aan te tonen dat aan de beveiligingseisen voldaan is.
6	De Oplossing voorziet in een voorziening waarmee een complete datadump gemaakt kan worden waarmee een compleet nieuw systeem, eventueel van een andere leverancier kan worden opgebouwd. Naast de datadump dient een beschrijving van de geleverde datasets te worden meegeleverd.
7	Medewerkers van de Inschrijver overleggen voor aanvang van de werkzaamheden bij de gemeente een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De Inschrijver stemt voorafgaand aan de aanvraag de noodzaak, inhoud en aard hiervan af met de gemeente.
8	Op basis van de afgesloten contractperiode garandeert de Inschrijver dat de Oplossing, gedurende de contractperiode doorontwikkeld zal worden zonder additionele kosten. Onder deze doorontwikkeling wordt, naast additief, correctief en preventief ook verstaan dat op de Oplossing adaptief onderhoud wordt uitgevoerd om als Opdrachtgever te blijven voldoen aan in de contractperiode geldende wet- en regelgeving.

9	De Inschrijver draagt aan het einde van de looptijd van het contract alle data (inclusief meta-data) uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bestandsformaat volgens het exit plan, kosteloos over aan de Opdrachtgever. Daarbij wordt rekening gehouden met afspraken over dataportabiliteit, waarborging continuïteit (data-escrow). Na bevestiging van overdracht wordt alle data van de systemen van de Inschrijver vernietigd. De Inschrijver levert een verklaring van vernietiging.
Security	
10	Cybersecurity conform Cyber Resilience Act (CRA) De inschrijver garandeert dat alle te leveren producten die onder de reikwijdte van de Cyber Resilience Act vallen, voldoen aan de daarin opgenomen cybersecurityvereisten. De inschrijver toont dit op verzoek van de aanbestedende dienst aan door middel van passende documentatie, zoals een EU-conformiteitsverklaring, technische documentatie of certificering.
11	Bij uitwisseling van informatie tussen systemen mogen niet-geautoriseerden geen toegang hebben tot de data. Inschrijver heeft hiertoe een logging en monitoring strategie geïmplementeerd die hierop toeziet.
12	De Inschrijver neemt maatregelen om beschikbaarheid en continuïteit van de dienst te kunnen garanderen.
13	Om voor de verwerking te kunnen spreken van een adequaat beveiligingsniveau, moeten de cloud-leverancier en de eventuele subverwerkers de juiste beveiligingsmaatregelen treffen. Bij het gebruik van onderaannemers garandeert de Inschrijver dat het beveiligingsniveau van de onderaannemer minimaal gelijk is aan de eisen die worden gesteld aan de Inschrijver.
14	De Inschrijver garandeert het beveiligen van de gegevens van de Opdrachtgever door het toepassen van encryptie bij data in motion en data at rest. De minimale encryptie dient te voldoen aan AES256 of vergelijkbare standaarden.
15	De infrastructuur van de Inschrijver voldoet aan de richtlijnen van de fabrikant en bestaat alleen uit ondersteunde hardware en software releases en wordt up-to-date gehouden met release en security updates. Maatregelen zoals hardening en automation worden toegepast om ongebruikte onderdelen uit te schakelen en een voorspelbare configuratie aan te bieden.
16	Wanneer er gebruik moet worden gemaakt van mail functionaliteit uit naam van @zoetermeer.nl, dan wordt dit geregeld door dit via DKIM toe te staan. Een rechtstreekse koppeling met de mailrelay van de Opdrachtgever wordt niet toegestaan.
Standaarden	
17	De Inschrijver borgt de kwaliteit van de dienstverlening en de beveiliging van gegevens door te voldoen aan de normen ISO 9001 (Kwaliteitsmanagement) en ISO 27001 (Informatiebeveiliging).
18	Inschrijver committeert zich aan het zo snel mogelijk voldoen aan de Nederlandse invulling van de NIS2 wetgeving

Wens	Omschrijving	Ja/Nee	Max. punten
1	De architectuur ondersteunt meerdere lagen van bescherming (defense in depth) passend gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. Beschrijf hoe u als Inschrijver risico's mitigeert. Houd in de beschrijving rekening met onderwerpen zoals continuïteit en beschikbaarheid, beschrijf hoe u omgaat met fysieke en logische scheiding van gegevens van uw klanten en hoe u encryptie toepast op gegevens 'at-rest' en 'in-transit'. Beschrijf bijvoorbeeld hoe u logging en monitoring toepast en of het mogelijk is aanvullende maatregelen		8

	in te zetten zoals bijvoorbeeld het toepassen van multi-factor authenticatie (MFA).		
2	In de definitie van cloudcomputing staat onder andere dat meerdere afnemers kunnen werken met software die hetzelfde is waarbij de data wel gescheiden wordt. Door het isoleren van de omgeving van de Opdrachtgever garandeert de Inschrijver dat de data van de Opdrachtgever logisch en fysiek wordt gescheiden van andere afnemers. Beschrijf welke maatregelen u getroffen hebt om de data van de Opdrachtgever logisch en fysiek te scheiden van andere afnemers.		8
3	De Inschrijver garandeert dat gegevens van de Opdrachtgever bij het verwijderen daadwerkelijk volledig verwijderd worden en na verwijdering niet hersteld kunnen worden. Beschrijf de maatregelen die u als Inschrijver neemt om het verwijderen van gegevens te garanderen.		8
4	Beschrijf hoe u als Inschrijver standaarden of frameworks toepast, zoals bijvoorbeeld het OWASP-top 10 framework bij de ontwikkeling van uw applicatie of dienst.		8

3. PRIVACY

Eis	Omschrijving
1	De opslag van persoonsgegevens vindt fysiek plaats binnen de Europese Economische Ruimte of in een land met een passend niveau van gegevensbescherming.
2	De Oplossing biedt de mogelijkheid om op aangeven van betrokkene, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, controle te houden over de gegevens en de verwerking ervan, zodat de juistheid en nauwkeurigheid van de gegevens kan worden gewaarborgd en de verwerking ervan kan worden gecorrigeerd, gestaakt of overgedragen.
3	De Inschrijver behoort fysieke beveiliging van omgevingen waar persoonsgegevens worden verwerkt, op passende wijze ingericht te hebben, zodat enkel medewerkers met noodzakelijk belang toegang hebben tot en zich bevinden in deze omgevingen; de toegang wordt geregistreerd.
4	Er is een procedure ingericht voor het transporteren van persoonsgegevens buiten een beschermde omgeving, waarbij door versleuteling de kans op een datalek is verkleind en door minimalisatie de omvang van een datalek wordt beperkt.
5	De Inschrijver hanteert regels voor medewerkers en andere verwerkers, die buiten Nederland persoonsgegevens of authenticatiemiddelen (voor de toegang tot persoonsgegevens vanuit het buitenland) met zich meedragen of in hun bezit hebben, ongeacht of deze informatie versleuteld is.
6	Er wordt als testdata gebruik gemaakt van kunstmatig gegenereerde persoonsgegevens of fictieve data, wanneer op basis van de resultaten van een risico-analyse gebruik gemaakt wordt van persoonsgegevens, worden passende maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens genomen.
7	De Oplossing voorziet in een voorziening waarmee een complete datadump gemaakt kan worden waarmee een compleet nieuw systeem, eventueel van een andere leverancier kan worden opgebouwd. Naast de datadump dient een beschrijving van de geleverde datasets te worden meegeleverd.
8	De Inschrijver heeft een proces ingericht inzake (potentiële) datalekken en meldt deze binnen 24 uur na ontdekking aan de opdrachtgever.
9	Opdrachtgever en Inschrijver leggen de verwerkersrelatie, in de zin van de AVG vast in een verwerkersovereenkomst conform het model van de VNG inzake de verwerking van persoonsgegevens.

10	Bij het gebruik van diensten van onderaannemers zijn er toonbare verwerkersovereenkomsten afgesloten conform de AVG die minimaal dezelfde eisen stellen aan de gegevensverwerking als de verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en Inschrijver.
11	Desgevraagd biedt de Inschrijver ondersteuning aan de Opdrachtgever bij de uitvoering van rechten van betrokkenen (recht op inzage, correctie, verwijdering en beperking van persoonsgegevens)
12	De Inschrijver werkt na gunning mee aan een Dataprotection Impact Assessment (DPIA) en is bereid om eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen te treffen.

Wens	Omschrijving	Ja/Nee	Max. punten
1	Beschrijf op welke wijze u de principes van privacy by design and privacy by default toepast.		8
2	De gemeente Zoetermeer hecht grote waarde aan de privacy van haar inwoners. A. Beschrijf hoe u inwoners de mogelijkheid biedt om zelf de controle te houden over hun persoonsgegevens B. Beschrijf hoe u de mogelijkheid voor inwoners om hun rechten (recht op inzage, correctie, verwijdering en beperking van persoonsgegevens) uit te oefenen zoveel mogelijk in de geleverde oplossing inbouwt.		8

4. ARCHITECTUUR

Wens	Omschrijving	Ja/Nee	Max. punten
1	De Gemeente staat achter het VNG gedachtengoed Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. Het overgrote deel van het applicatielandschap is echter nog niet volgens deze architectuur ingericht. De komende jaren wil de organisatie groeien van een “klassieke” applicatie architectuur (silo architectuur waarin presentatie, proces en data sterk zijn gekoppeld) naar een architectuur die uitgaat van de Common Ground principes (componenten, containers, api's, open source, dataregisters, container orkestratie). Beschrijf in maximaal één A4 uw visie op Common Ground en op welke wijze de aangeboden Oplossing hier de informatiekundige en technische invulling aan kan geven en/of voorbereid is met deze ontwikkeling mee te groeien.		8
2	Beschrijf de functionele architectuur van uw Oplossing, maak hierbij gebruik van een tekening. Geef hierin een overzicht en een functionele beschrijving van de belangrijkste functies van het systeem. Denk daarbij aan: - Kernfunctionaliteiten: functionaliteiten die essentieel zijn voor de primaire werking van het systeem. - Ondersteunende functionaliteiten: aanvullende functies die het gebruik vergemakkelijken of optimaliseren. In de functionele beschrijving is minimaal opgenomen: - Een beschrijving van wat de functie doet en hoe het bijdraagt aan de doelstellingen van het systeem. - De interactie met gebruikers: hoe de functie toegankelijk is voor de gebruiker (bijvoorbeeld via een webinterface, mobiele app, API).		8

3	Beschrijf alle benodigde koppelingen met randsystemen, maak hierbij gebruik van een tekening. Plaats hierin zowel de gemeentelijke betrokken systemen (zowel on-premises als cloud) als externe systemen, inclusief: - Data-uitwisseling: specificaties over welke gegevens uitgewisseld worden, hoe vaak en via welke protocollen. - Integratiestandaarden: zoals API's, webhooks, file transfer, enzovoort. Definieer de richting van data-uitwisseling per randsystem (unidirectioneel of bidirectioneel). Beschrijf eventuele vereisten rondom beveiliging en authenticatie voor data-uitwisseling, bijvoorbeeld via OAuth, SAML of andere protocollen.		8

5. KOPPELINGEN

Eis	Omschrijving
1	Er moeten een aantal koppelingen gerealiseerd worden tussen uw Oplossing en andere systemen die in gebruik zijn binnen Afvalinzameling. De aangeboden Oplossing implementeert de koppelingen binnen 6 maanden na het ondertekenen van het contract.
Te realiseren koppelingen:	
2	***Uw Oplossing en LV BAG*** De Oplossing beschikt over een koppeling met de Landelijke Voorziening BAG voor het geautomatiseerd opvragen en actualiseren van adresseerbare objecten en adresgegevens. De aansluiting dient plaats te vinden via de actuele landelijke API-standaarden voor het bevragen van de BAG.
3	***Uw Oplossing en ons huidig webformulier "Afspraak ophalen grofvuil" van XXLNC*** De Oplossing beschikt over een API waarmee via de integratietool (op dit moment Enable-u) gekoppeld kan worden met het grofvuil afspraken webformulier (leverancier xxlnc) voor het maken van grofvuil afspraken. Hierbij kunnen minimaal adresgegevens, contactgegevens, aangeboden afvalsoort/hoeveelheid, gewenste of beschikbare datum en de status van de afspraak worden uitgewisseld.
4	***Uw Oplossing en Jewel*** De Oplossing beschikt over een koppeling met Jewel voor het uitwisselen van gegevens die nodig zijn voor de planning en uitvoering van afvalinzamelingswerkzaamheden, waaronder routes, opdrachten en uitvoeringsinformatie.
5	***Uw Oplossing en weegbrug van Precia Molen*** De Oplossing beschikt over een koppeling met het weegbrugsysteem van Precia Molen, waarmee wegingen automatisch kunnen worden ontvangen en verwerkt. Minimaal worden datum/tijd, voertuig, bruto-, tarra- en nettogewicht, afval-/materiaalsoort en, indien beschikbaar, vervoerder, klant en/of opdracht uitgewisseld.

6	***Uw Oplossing en Binnen- en BuitenBeter*** De Oplossing beschikt over een koppeling voor het ontvangen en terugmelden van meldingen over afval en de openbare ruimte vanuit Binnen- en BuitenBeter. Minimaal kunnen melding, locatie, categorie, toelichting en eventuele bijlagen worden ontvangen en kunnen status en afhandeling worden teruggemeld.
7	***Uw Oplossing en Centric Key2Financiën*** Uw Oplossing en het Financiele pakket van Gemeente Zoetermeer (Centric Key2Finance) De Oplossing beschikt over een koppeling met het financiële systeem Centric Key2Financiën voor de financiële verwerking van de afvaladministratie, waaronder minimaal de overdracht van nota-/debiteurgegevens en financiële boekingen.
8	***Uw Oplossing en Profit (AFAS)*** De Oplossing beschikt over een koppeling met AFAS Profit waarmee de voor de operationele planning benodigde personeelsgegevens, roostergegevens en verlof/afwezigheid geautomatiseerd worden opgehaald en bijgewerkt. Dit sluit aan op de al intern geformuleerde behoefte voor deze nieuwe koppeling.
9	***Uw Oplossing en het containermanagement- en beheer systeem van de containerleverancier*** De Oplossing beschikt over een koppeling met het container- en managementsysteem voor het uitwisselen van container- en aansluitgegevens. Minimaal kunnen relevante gegevens over containers, locaties, identificatiemiddelen, plaatsing/wijziging en, indien van toepassing, ledigingen worden uitgewisseld.
10	***Uw Oplossing en ons nieuwe zaaksysteem op basis van de Common Ground standaarden (ZGW-api)*** De Oplossing ondersteunt koppeling met het gemeentelijke zaaksysteem conform de Common Ground ZGW API-standaarden. De Oplossing kan ten minste zaken en zaakgerelateerde informatie uitwisselen via de daarvoor toepasselijke ZGW API's en documenten aan zaken relateren, zonder leverancierssspecifieke koppeling met het zaaksysteem.
11	De Oplossing stelt voor de genoemde koppelingen beschikbaar, bij voorkeur gebaseerd op open standaarden zoals REST/JSON. Koppelingen moeten rechtstreeks dan wel via een door de gemeente aangewezen integratievoorziening kunnen worden gerealiseerd. De koppelingen ondersteunen passende authenticatie en autorisatie, logging, foutafhandeling, monitoring en beveiligde gegevensoverdracht. Opdrachtnemer verstrekt de voor realisatie, beheer en testen benodigde API-documentatie en testmogelijkheden.
12	Aanpassingen in de koppelvlakken genoemde standaarden en/of vervangende standaarden worden door de Inschrijver verwerkt binnen 6 maanden na publicatie of eerder als dat wettelijk is vereist waarbij Opdrachtgever (minimaal) 6 weken tijd heeft om te testen. De vorige versie wordt nog minimaal 12 maanden ondersteund.
13	Gegevensuitwisseling tussen systemen waarvoor geen standaarden beschikbaar zijn, koppelen op basis van REST API's (vanzelfsprekend als koppelpartner dit ook kan).
14	De werking van het koppelvlak is volledig gedocumenteerd en ter beschikking gesteld, in het geval REST door middel van Open API.

Wens	Omschrijving	Ja/Nee	Max. punten

1	De gemeente streeft naar een hoge mate van dienstverlening waarbij inwoners eenvoudig, digitaal en zelfstandig zaken kunnen inzien, aanvragen en wijzigen. Dit verhoogt de zelfredzaamheid en transparantie voor de inwoner en vermindert de administratieve druk op de gemeentelijke organisatie. De Oplossing voorziet van een geïntegreerde en veilige selfserviceomgeving (inwonersportaal) waarin inwoners van de gemeente zelfstandig, digitaal en 24/7 zaken kunnen afhandelen.		8
2	Beschrijf in een basisontwerp in maximaal twee A4's plus een tekening hoe de aangeboden oplossing de gevraagde koppelingen gaat realiseren. Als een koppeling niet via de integratiedienst van de gemeente wordt gerealiseerd geef dan de reden.		8
3	Indien de oplossing koppelingen bevat met andere systemen dan dient het systeem bij een storing een bericht hierover te geven in de keten.		8

6. FUNCTIONEEL BEHEER

Eis	Omschrijving
Algemeen	
1	De Inschrijver garandeert adequate backup- en restorevoorzieningen van de Oplossing waarbij in geval van een gebeurtenis buiten de invloedsfeer van de Inschrijver (bijvoorbeeld een ramp of incident) de afgesproken dienstverlening binnen 48 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 1 werkdag kan bedragen.
2	De Oplossing voorziet in een goede scheiding tussen technisch en functioneel- applicatiebeheer, keyusers en gebruikers, zodat het duidelijk is waar de verantwoordelijkheid van het beheer ligt.
3	De rechten en rollen moeten centraal door de functioneel beheerder kunnen worden aangemaakt, toebedeeld, gecontroleerd en gewijzigd.
4	De Oplossing beschikt over een exportfunctie.
5	De Oplosssing beschikt over een importfunctie.
6	De Oplossing voorziet in een voorziening waarmee een complete datadump gemaakt kan worden waarmee een compleet nieuw systeem, eventueel van een andere leverancier kan worden opgebouwd. Naast de datadump dient een beschrijving van de geleverde datasets te worden meegeleverd.
7	Errormeldingen moeten duidelijk en betekenisvol beschreven worden in een pop-up zodat duidelijk is welk probleem zich voordoet en waar de oplossing moet worden gezocht.
8	De Oplossing logt over wie wat heeft gemuteerd, inloggegevens, errormeldingen/crashes, systeemfouten en overige beheerzaken.
Gebruiksvriendelijkheid	
9	De diensten aan de inwoner van Gemeente Zoetermeer kunnen zo worden ontworpen qua kleur, stijl, vormgeving en interactie dat ze aansluiten op de website van de gemeente Zoetermeer.
10	De Oplossing schaalt mee met de afmetingen van een scherm, zonder kwaliteit in te leveren op leesbaarheid van tekst of bruikbaarheid van de gebruikersinterface.
11	De Oplossing ondersteunt het gebruik van tablets, smartphones en andere mobiele apparaten via aangepaste interface of responsive design
12	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 (Chromium), Google Chrome, Apple Safari en Mozilla Firefox) zonder gebruik te maken van plug-ins (zero footprint).
13	De externe gepubliceerde onderdelen van de Oplossing voldoen aan de minimale eisen van de Europese standaard Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1)

14	Indien de (eind) gebruiker geen gebruik kan maken van de Oplossing (bijvoorbeeld door storing en onderhoud) dan moet hier een verklarende melding van getoond kunnen worden aan de gebruiker met verdere instructie, zie artikel 2.21 Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV).
Performance	
15	Met uitzondering van het openen van bestanden/documenten groter dan 8 MB, garandeert de Opdrachtnemer een responstijd van maximaal 3 seconden (gemeten op het scherm van de eindgebruiker) bij een gelijktijdige belasting van minimaal 25 actieve gebruikers. Deze maximale responstijd van 3 seconden geldt gegarandeerd voor ten minste de volgende acties: - Inloggen en opstarten: Het openen van de applicatie en het laden van het startdashboard/de beginpagina. - Zoeken en filteren: Het uitvoeren van een zoekopdracht of het toepassen van een filter op lijsten (zoals ritten-, voertuig- of medewerkersoverzichten). - Scherm- en navigatiewissels: Het navigeren tussen verschillende modules, tabbladen of detailpagina's. - Opslaan en muteren: Het opslaan, wijzigen of verwijderen van een record (zoals een rit, statuswijziging of opmerking). - Documenten openen: Het openen/tonen van bijlagen en documenten met een omvang tot 8 MB.
16	Waar nodig moeten er capaciteitsaanpassingen kunnen worden gedaan aan de cloud infrastructuur van de SaaS oplossing zodat de performance en beschikbaarheid gegarandeerd kunnen worden.
Opleiding en training	
17	De Inschrijver levert alle benodigde opleidings- en beheerdocumentatie op in het Nederlands. Dit omvat in ieder geval: - Een technische en functionele beheerhandleiding ten behoeve van Functioneel Beheer (FB). - Gebruikershandleidingen en werkinstructies (in digitaal, aanpasbaar formaat, bijv. Word), zodat de gemeente deze zelfstandig kan onderhouden en inzetten bij interne trainingen.
Autorisatie	
18	Gegevens die op meerdere locaties binnen het systeem weergegeven worden dienen uit één centraal punt gemuteerd en opgeslagen te kunnen worden.
19	Het moet mogelijk zijn per persoon of groep de autorisatie in te stellen voor het gebruik van de verschillende onderdelen van de Oplossing.
20	De oplossing biedt MFA en Single-Sign-On authenticatie d.m.v. de Microsoft Entra ID Zoetermeer tenant.
Helpdesk	
21	Inschrijver voorziet in 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 Opdrachtnemer inzicht in meldingen met bijbehorende oplossingen die voor andere klanten relevant kunnen zijn.
22	De helpdesk van de Inschrijver levert zowel telefonische ondersteuning als ondersteuning via e-mail en via een webportaal.
23	De helpdesk is telefonisch bereikbaar op werkdagen en op zaterdagen tussen 06.30 en 17.00 uur (CET). Voor ondersteuning door de helpdesk van Inschrijver worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.

24 De helpdesk van de Inschrijver is integraal verantwoordelijk voor de aanname, registratie, voortgangsbewaking en afhandeling van alle meldingen en incidenten met betrekking tot de oplossing. De opdrachtgever (Gemeente Zoetermeer) behoudt hierbij te allen tijde het recht om de prioriteit van incidenten te bepalen of te wijzigen.
Ten aanzien van de ondersteuning wordt de volgende prioriteitsbepaling gehanteerd:
- De Oplossing is volledig niet beschikbaar (naar mening van de Gemeente een Critical Problem)
- De Oplossing is deels niet beschikbaar of deels niet beschikbaar voor meer dan 10% van de gebruikers (naar mening van de Gemeente een Major Problem).
- Kleine verstoringen (naar mening van de Gemeente een Minor Problem)
- Gebruikers / beheerdersvraag.

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

Categorie	Reactietijd	Oplossing binnen
1	0-1/2 uur beantwoorden (24/7)	Work-around binnen 4 uur. Oplossing binnen 8 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 in volgende reguliere versie
4	24 uur (Op werkdagen tussen 8.00 en 17.00)	Antwoord binnen 5 werkdagen

Onderhoud en releases

26 De Inschrijver is verantwoordelijk voor het volledige beheer en de implementatie van wijzigingen met betrekking tot de Oplossing. Dit omvat het identificeren, documenteren en uitvoeren van wijzigingen, inclusief het oplossen van reeds bekende problemen en het verwerken van nieuwe wijzigingsverzoeken.
Wijzigingsbeheer en automatisering:
- Wijzigingen worden geïntegreerd in een geautomatiseerde CI/CD-pijplijn, waarbij code automatisch wordt gevalideerd, getest en gedeployd in verschillende omgevingen (ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgeving).
- Elke wijziging doorloopt een intake- en goedkeuringsproces via een versiebeheersysteem (bijv. Git).
Releasebeheer:
- Continuous deployment:
  * Minor updates en hotfixes worden geautomatiseerd uitgerold volgens een vastgesteld releasebeleid en vooraf gedefinieerde kwaliteitscriteria.
  * Major releases: worden geautomatiseerd uitgerold volgens een vastgestelde jaarlijkse releasekalender op vooraf gestelde data in afstemming met de Opdrachtgever.
  * Ad-hoc releases: Voor urgente productieverstoringen kunnen crash releases onmiddellijk worden ingepland en uitgevoerd via de CI/CD-pijplijn. De opdrachtgever wordt hierover direct geïnformeerd.
Transparantie en communicatie:
- Alle releasemomenten en bijbehorende releasenotes worden real-time beschikbaar gesteld via een toegankelijk klantportaal of notificatiesysteem.

Communicatie en rapportage

27 De Oplossing inclusief gebruikersinterface en helpfunctie dient in de Nederlandse taal aangeboden te worden. Tevens dienen opleidingen en handleidingen in het Nederlands te worden aangeboden.

28	Inschrijver levert vóór in gebruikname van de Oplossing actuele documentatie (digitaal) en gebruikersinstructies; de gebruikersinstructies zijn afgestemd op de taken die een bepaalde gebruiker moet verrichten. De verstrekte documentatie is in het Nederlands.
29	Inschrijver levert maandelijks een rapportage aan met daarin minimaal de volgende gegeven: - Gemelde incidenten - Reactietijd - Oplostijd - Up- en downtijd

Wens	Omschrijving	Ja/Nee	Max. punten
1	De gemeente Zoetermeer hecht grote waarde aan samenwerking. Samenwerking komt vooral tot uiting bij het dagelijks (functioneel en technisch) beheer, het doorvoeren van wijzigingen en doorontwikkeling, en het oplossen van storingen. Beschrijf in maximaal één A4 hoe de verdeling is in rollen, taken en verantwoordelijkheden tussen de gemeente Zoetermeer en Inschrijver bij het beheer en de doorontwikkeling van de applicatie en het verhelpen van storingen.		8
2	Gemeente Zoetermeer hecht waarde aan een gebruiksvriendelijke oplossing en vindt het belangrijk dat een eindgebruiker in het systeem snel en interactief begeleid wordt. In voorkomende gevallen maken eindgebruikers niet voldoende gebruik van de Oplossing om hier structureel in thuis te raken. Makkelijk te vinden ondersteuning in de Oplossing helpt de Gemeente Zoetermeer om de eindgebruikers zelfstandig te laten werken. Daarnaast wil de gemeente Zoetermeer eindgebruikers ondersteunen in prettig gebruik van het systeem. Daar waar de eindgebruiker een persoonlijke wens heeft om de interface aan te passen aan zijn beperkingen of mogelijkheden zou de Oplossing dit moeten kunnen faciliteren. A. Beschrijf hoe de oplossing ondersteunt in het snel en interactief beantwoorden van een hulpvraag van een eindgebruiker. B. Beschrijf hoe de hulpfunctie up-to-date wordt gehouden door de leverancier. C. Beschrijf welke mogelijkheden de Oplossing biedt om de interface voor en door de gebruiker aan te kunnen passen aan persoonlijke wensen. D. Beschrijf welke mogelijkheden de Oplossing biedt om de interface aan te passen aan een gebruikersprofiel E. Beschrijf de mogelijkheden voor een eindgebruiker om meerdere functionaliteiten open te hebben en hierin te werken en te zoeken.		
3	Beschrijf de werkzaamheden voor functioneel beheer en geef een inschatting in het aantal uren per week uitgaande van de gevraagde Oplossing. Ga daarbij in op de volgende beheeraspecten: 1. Gebruikersondersteuning 2. Inrichten en beheer gebruikersrollen en rechten 3. Inrichten formulieren 4. Testen van nieuwe releases		8
4	De Oplossing biedt een autorisatie model voor verschillende rollen en bevoegdheden. Voeg een beschrijving van het autorisatiemodel toe.		8
5	Beschrijf welke andere mogelijkheden u biedt voor het inschieten van een melding, denk daarbij aan een chat mogelijkheid of chatbot.		8
6	Beschrijf in maximaal één A4 hoe u invulling geeft aan de communicatiestructuur voor de aanvraag van wijzigingen en het melden		8

	van storingen. Benoem daarbij de benodigde rollen vanuit de gemeente Zoetermeer en uw eigen organisatie.		

7. ARCHIEF- EN INFORMATIEBEHEER

Eis	Omschrijving
Registreren	
1	De Oplossing kan bewaartermijnen per procesresultaat vastleggen conform de geldende selectielijst/het geldende selectiebesluit.
2	Het moet mogelijk zijn om de bewaartermijn op verschillende aggregatie-niveaus vast te leggen (bijv. dossier, document).
3	De bewaartermijn moet minimaal kunnen worden uitgedrukt in jaren, maanden en dagen.
4	Procesresultaten kunnen op dossierniveau vastgelegd worden.
5	Metagegevens kunnen worden vastgelegd en uitgewisseld volgens MDTO.
6	De Oplossing voorziet in een voorziening waarmee een complete datadump gemaakt kan worden waarmee een compleet nieuw systeem, eventueel van een andere leverancier kan worden opgebouwd. Naast de datadump dient een beschrijving van de geleverde datasets te worden meegeleverd.
Vernietigen	
7	De Oplossing ondersteunt het individueel kunnen selecteren van voor vernietiging, dan wel voor overbrenging, in aanmerking komende records en andere informatieobjecten.
8	De Oplossing ondersteunt het wijzigen van vernietigingsdatum op basis van procesresultaat. De vernietigingsdatum kan alleen verzet worden naar een later moment in de tijd. Het moet niet mogelijk zijn om de termijn te verkorten. Let op: De bewaartermijn verandert niet, enkel de vernietigingsdatum wijzigt.
9	De Oplossing ondersteunt een werkwijze om te vernietigen dossiers af te stellen op eeuwig te bewaren, inclusief het berekenen en vastleggen van een overbrengingsdatum.
10	De Oplossing ondersteunt een procedure voor de rechtmatige vernietiging van gegevens en bestanden, inhoudende: - Het op basis van metagegevens opstellen en exporteren van concept-vernietigingslijsten en deze ter controle voorleggen aan de Archivaris en proces-eigenaren. - Het op basis van metagegevens opstellen en exporteren van een definitieve vernietigingslijst en deze ter accordering voorleggen aan de verantwoordelijke medewerker van Opdrachtgever. - De daadwerkelijke vernietiging van records, inclusief: * Of de relatie met aanhangende gegevens en documenten * Of de aanhangende gegevens en documenten conform de vastgestelde vernietigingslijst. Vernietiging dient (ook) te kunnen plaatsvinden in bulk.
11	Het moet mogelijk zijn om voldoende metagegevens toe te kennen op basis waarvan de Oplossing zelf de vernietigingsdatum kan berekenen.
12	Een beheerder kan zelfstandig vernietigingslijsten in de Oplossing genereren.
13	De Oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een record niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde records (referentiële integriteit).
14	Het is functioneel niet mogelijk om vernietigde zaken en documenten terug te zetten.
15	Inzicht in de back-up-strategie, zodat de Opdrachtgever zich ervan kan vergewissen dat records na welke periode volledig vernietigd/overschreven zijn.
16	De Oplossing ondersteunt het wijzigen van de vernietigingsdatum op basis van de andere velden waaraan de bewaartermijn ook gekoppeld kan worden.
17	De Oplossing legt vast wat, wanneer en door wie is vernietigd.
Bewaren	

18	Het moet mogelijk zijn om de informatieobjecten en de bijbehorende metagegevens zodanig op te slaan dat ze door de tijd, gedurende hun bewaartermijn, toegankelijk en opvraagbaar blijven voor bevoegde actoren.
Migreren	
19	Bij migratie of exit is alle informatie volledig exporteerbaar: documenten, metagegevens, relaties en logging.
20	Het moet mogelijk zijn om informatieobjecten en aggregaties van informatieobjecten, met bijbehorende metagegevens (individueel of in grote hoeveelheden) in duurzame bestandsformaten te exporteren, zonder dat de inhoud, samenhang en structuur worden aangetast.

8. BUSINESS INTELLIGENCE & DATAMANAGEMENT

Eis	Omschrijving
Business Intelligence en Datawarehouse	
1	Inschrijver stelt alle gegevens van gemeente Zoetermeer die binnen de SaaS-dienst worden verwerkt, inclusief de voor interpretatie noodzakelijke metadata, geautomatiseerd beschikbaar voor hergebruik buiten de SaaS-dienst. De gegevens moeten door gemeente Zoetermeer zelfstandig en zonder handmatige tussenkomst van Opdrachtnemer kunnen worden afgenomen ten behoeve van onder andere het gemeentelijke datawarehouse/dataplatform, data-analyse, rapportage, archivering, gegevensuitwisseling en gebruik in andere gemeentelijke toepassingen. De gegevensontsluiting wordt gerealiseerd via één of meerdere open en geautomatiseerd benaderbare ontsluitingsmechanismen, waaronder: - REST API, waarbij de API voldoet aan de geldende NLGov REST API Design Rules en wordt beschreven conform de OpenAPI Specification; - OData, waarbij gebruik wordt gemaakt van een gangbare en gedocumenteerde versie van de OData-standaard; - database-toegang, waarbij gemeente Zoetermeer via een daarvoor bestemd account geautomatiseerd en uitsluitend read-only toegang krijgt tot de voor hergebruik beschikbare gegevens; - bestandsuitwisseling via SFTP, waarbij gegevens geautomatiseerd beschikbaar worden gesteld in een open en machineleesbaar formaat, zoals CSV.
2	Ongeacht het aangeboden ontsluitingsmechanisme geldt dat: - de ontsluiting volledig gedocumenteerd is, inclusief gegevensstructuren, definities, relaties en relevante metadata; - Metadata wordt conform open standaarden beheerd (bv DCAT) en exporteerbaar beschikbaar gesteld. - geautomatiseerde en periodieke gegevensafname mogelijk is; - waar technisch van toepassing filtering en/of incrementele afname van nieuwe en gewijzigde gegevens mogelijk is; - passende authenticatie, autorisatie en beveiliging worden toegepast; - wijzigingen in interfaces, gegevensmodellen of bestandsstructuren tijdig worden gecommuniceerd en versiebeheer wordt toegepast; - de ontsluiting geen onnodige leveranciersspecifieke afhankelijkheden bevat; - voor toegang tot en ontsluiting van de eigen gemeentelijke gegevens geen aanvullende licentie/kosten, module of afzonderlijke overeenkomst noodzakelijk is. - Verandert de SaaS-leverancier iets aan de software dan kan dit de communicatie met de ETL- en BI-tools verstoren. Het BI-team van de gemeente Zoetermeer wordt hier tijdig over geïnformeerd. - Aanpassingen aan de applicatie leiden tot kosteloze wijzigingen aan de API of gegevensexport.
3	De gemeente Zoetermeer heeft de mogelijkheid om de frequentie van het verversen van de gegevens in te (laten) regelen. Ook is er een mogelijkheid dit later aan te (laten) passen. Minimale frequentie is dagelijks (uiterlijk 01:00 uur data vorige dag beschikbaar).

4	Export datasets, kunnen via de genoemde gegevensontsluitings mechanismen zowel als full-loads als delta-sets worden aangeboden.
5	Eventuele dashboards geleverd door externe partijen moeten door de gemeentelijke BI-tools kunnen worden getoond, gelezen en gemuteerd (bijvoorbeeld Cognos framework of standaard rapporten).
6	De Oplossing voorziet in een voorziening waarmee een complete datadump gemaakt kan worden waarmee een compleet nieuw systeem, eventueel van een andere leverancier kan worden opgebouwd. Naast de datadump dient een beschrijving van de geleverde datasets te worden meegeleverd.
7	De gemeente Zoetermeer kan zonder tussenkomst van de Inschrijver zelf managementrapportages vanuit de Oplossing creëren.
Datamanagement	
8	Indien voor gegevens een gemeentelijke, landelijke of anderszins aangewezen gezaghebbende bron beschikbaar is, dient de oplossing deze gegevens via een koppeling te kunnen raadplegen en hergebruiken. Dubbele vastlegging van gegevens moet daarbij zoveel mogelijk worden voorkomen, waarbij gegevens bij voorkeur worden afgeleid uit de betreffende bron en slechts éénmaal worden geregistreerd.
9	De Oplossing ondersteunt datakwaliteitsbeheer d.m.v. validaties bij invoer, denk hierbij aan drop-downlijsten, verplichte velden. Daarnaast dient functioneel beheer de mogelijkheid te hebben om deze validatieregels op te stellen en aan te passen.
10	De Oplossing ondersteunt gebruik van referentiegegevens, waardelijsten en codestelsles zonder maatwerkontwikkeling.
11	De Inschrijver stelt een datawoordenboek of datacatalogus beschikbaar met de beschrijving van entiteiten, attributen, datatypes en definities.

Wens	Omschrijving	Ja/Nee	Max. punten
1	De gemeente Zoetermeer zet in op datagedreven werken waardoor ze kan bijdragen aan transparantie en verantwoording, en aan het stimuleren van burgerinitiatieven en betrokkenheid. Data wordt omgezet naar informatie en kennis voor het nemen van bedrijfsbeslissingen. De gemeente heeft als standaard BI platform Cognos in huis en doet een verkenning naar andere BI-tools. A. Beschrijf de functionaliteit van de Oplossing om managementrapportages te creëren. B. Laat zien hoe rapportages eventueel grafisch worden weergegeven en hoe periodieke rapportages als vaste query's opgeslagen worden. Geef bovendien aan welke exportmogelijkheden er voor deze rapportages zijn. C. Beschrijf welke rapportages bij levering standaard aanwezig zijn in de Oplossing (voor zowel managementdoeleinden als analyses). D. Beschrijf de mogelijkheden om de data uit de Oplossing te ontsluiten naar andere BI-tools en specificeer welke gegevens beschikbaar worden gesteld.		8

9. EXTRA MOGELIJKHEDEN

Wens	Omschrijving	Ja/Nee	Max. punten
1	Beschrijf in maximaal één A4 in welke extra mogelijkheden de aangeboden Oplossing biedt die nog niet zijn opgenomen in deze uitvraag.		8