

Marktconsultatie Optimaal Digitaal (samen)werken aan en met bestanden

TenderNed projectnummer: 177351

PNH Zaaknummer: 1063210/1063253

Definitief – 11 april 2018

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Aanleiding en ambitie	4
1.2	Leeswijzer	5
2.	Marktconsultatie: proces	6
2.1	Fasen	6
2.2	Planning	6
2.3	Toelichting fase 1: uw verduidelijkingsvragen en reactie	7
2.4	Toelichting fase 2: nadere mondelinge toelichting	8
3.	Optimaal Digitaal en de (organisatie)context	9
3.1	Doelen Optimaal Digitaal	9
3.2	Context voor de oplossing(en)	10
3.3	De provincie in cijfers	10
4.	Oplossingen en ontwikkelpad	12
4.1	Succesfactoren en randvoorwaarden	12
4.2	Gevraagde oplossing(en) Optimaal Digitaal	13
4.2.1	Document Management	15
4.2.2	Records Management	15
4.2.3	Zaak Management en ondersteuning overige werkwijzen	16
4.2.4	Workflow Management	16
4.2.5	Samenwerken, delen en ketenpartnerportaal	17
4.2.6	Opstellen	17
4.2.7	Zoeken en terugvinden	18
4.3	Migratie	18
4.4	Training, ondersteuning en implementatie	19
4.5	Beheerdiensten	20
4.6	Gezocht: samenwerking	20
5.	Vragen	22
6.	Marktconsultatie: voorwaarden	25
6.1	Instemming marktconsultatie voorwaarden	25
6.2	Deelname voorwaarden algemeen	25
6.3	Deelname voorwaarden fase 2 mondeling	25
6.4	Overige voorwaarden	25

Bijlage 1 Werken binnen de provincie Noord-Holland	27
Bijlage 2 Documentkenmerken	28
Bijlage 3 Technische principes en uitgangspunten	29

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en ambitie

De provincie Noord-Holland (hierna provincie of PNH) heeft de ambitie het werken met bestanden¹ optimaal te laten aansluiten bij de behoeften van de organisatie, de medewerkers en ketenpartners. Daarmee beoogt de provincie aan te sluiten bij (inter)nationale ontwikkelingen in digitaal (samen)werken, en deze ontwikkelingen toe te passen in haar werk. Hiertoe is PNH een organisatiebreed programma gestart: Optimaal Digitaal. De provincie wil met dit programma een echte stap vooruitzetten in het digitaal (samen)werken aan en met bestanden. We willen erin uitblinken, aanjager zijn en tot de kopgroep behoren binnen de provinciale sector, door het kiezen, snel adopteren en invoeren van *best practices* en goede voorbeelden. Deze oplossingen (*best practices* en goede voorbeelden) zullen daarbij moeten aansluiten bij de diversiteit in taken en werkwijzen van de provincie (zie ook paragraaf 3.2).

PNH is daarvoor op zoek naar (technische) oplossingen (zie paragraaf 4.2), waarvan de volgende onderdelen de kern gaan vormen:

- Document Management (DM)
- Records Management (RM)
- Zaak Management (ZM)
- Workflow Management (WFM)
- Samenwerken en delen

Daarnaast spelen de volgende onderdelen een belangrijke rol:

- Opstellen
- Zoeken en (terug)vinden

PNH beseft dat in de markt veel oplossingen en combinaties van oplossingen beschikbaar zijn, in de vorm van systemen of producten, die invulling kunnen geven aan de gevraagde onderdelen. PNH wil zich daarom voorafgaand aan de aanbesteding(en) laten adviseren door relevante marktpartijen. Dat doen we door deze marktconsultatie. De marktconsultatie heeft als doel:

- het toetsen van de uitgangspunten, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen (kortweg: het in dit bestand geschetste beoogde toekomstbeeld) van PNH
- een beeld te krijgen van visies, suggesties en ideeën van marktpartijen
- de kwaliteit van de uiteindelijke uitvraag te verbeteren, doordat met de geleverde input de eisen en eigenschappen van de gevraagde dienstverlening kunnen worden aangescherpt

¹ In de markt wordt veelal de term ‘documenten’ gehanteerd. Om aan te geven dat naast de gebruikelijke documenten in word- en pdf-formaat ook sprake is van meer exotische formaten (bijvoorbeeld het opslaan en bewaren van ‘videotulen’, als verslag van een vergadering), spreekt PNH over ‘bestanden’. Deze bijzondere bestandsformaten vormen momenteel slechts een kleine minderheid van het totaal aantal bestanden van PNH.

Na afronding van de marktconsultatie bereidt PNH (een) aanbesteding(en) voor, in een nader te bepalen vorm, die start(en) in de tweede helft van 2018. Met deze aanbesteding(en) en de daaraan gekoppelde samenwerking hoopt PNH samen met (een) leverancier(s) de komende jaren duurzaam invulling te geven aan het optimaal digitaal (samen)werken aan en met bestanden.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven we de marktconsultatie. In hoofdstuk 3 geven we nadere duiding aan de provinciale organisatie en de doelen van het programma Optimaal Digitaal. Deze doelen plaatsen we in hoofdstuk 4 binnen het ICT-landschap van de provincie. Ook lichten we in dit hoofdstuk toe welke oplossingen we willen realiseren binnen Optimaal Digitaal. Hoofdstuk 5 bevat de vragen waarvoor PNH marktpartijen uitnodigt antwoorden te formuleren en voorstellen aan te reiken. Tot slot zijn in hoofdstuk 6 de voorwaarden van deze consultatie opgenomen. In de bijlagen in dit bestand en via het bijgevoegde invulformulier is extra informatie beschikbaar over het programma en de inhoud.

2. Marktconsultatie: proces

2.1 Fasen

PNH heeft voor de marktconsultatie *Optimaal Digitaal (samen)werken aan en met bestanden* een algemene oproep voor deelname, inclusief alle bijbehorende documentatie op TenderNed gepubliceerd op 11-4-2018, onder nummer 177351. Deze marktconsultatie is ingedeeld in twee fasen:

1. *Schriftelijke fase*: in de eerste fase nodigen wij geïnteresseerden uit schriftelijk een reactie in te dienen. U treft daarvoor in het voorliggende document informatie aan over de aard, omvang en bijzonderheden van de technische oplossingen, zoals wij die in dit stadium voor ons zien. In hoofdstuk 5 treft u onze vragen hierover aan.

Van deze schriftelijke fase stelt PNH een beknopte en geanonimiseerde samenvatting op. Deze wordt ter afronding van deze fase gedeeld met de deelnemers aan de schriftelijke ronde. Dit bestand voegen wij in een later stadium toe aan onze aanbestedingsstukken.

2. *Mondelinge fase*: in de tweede fase nodigen wij een aantal deelnemers aan fase 1 uit, om een nadere toelichting te geven op de ingediende reactie. Bent u uitgenodigd en wilt u niet deelnemen? Dan vragen wij u ons dat binnen twee (werk)dagen na ontvangst van de uitnodiging te laten weten. Bent u niet uitgenodigd? Dan ontvangt u daarvan ook een (algemeen) bericht. Als u een toelichting wilt op het feit dat u niet bent uitgenodigd, dan kunt u contact met ons opnemen via de berichtenmodule van TenderNed, behorend bij dit project nr. 177351.

Ter afronding van de mondelinge fase ontvangt elke deelnemer aan deze fase individueel een verslag met de terugkoppeling van het gesprek. Ook van deze mondelinge fase stelt PNH een beknopte en geanonimiseerde samenvatting op. Dit bestand voegen wij in een later stadium toe aan onze aanbestedingsstukken.

2.2 Planning

Deze marktconsultatie maakt onderdeel uit van een groter traject. Na afronding van de marktconsultatie bereidt PNH (een) aanbesteding(en) voor, die start(en) in de tweede helft van 2018.

In de marktconsultatie worden de volgende stappen doorlopen, binnen de in het schema opgenomen planning:

Processtap		Actiehouder	Gereed
0	Publicatie van marktconsultatie op Tendersnet (TN)	PNH	11-4-2018
1	Stellen van schriftelijke verduidelijkingsvragen over de inhoud van dit marktconsultatie-document	Marktpartijen	26-4-2018
2	Schriftelijk beantwoorden van vragen in een Nota van inlichtingen	PNH	3-5-2018
3	Indienen van schriftelijke reacties en adviezen	Marktpartijen	17-5-2018
4	Verwerken van reacties in een geanonimiseerde samenvatting en deze ter beschikking stellen aan deelnemers fase 1	PNH	31-5-2018
5	Verzenden van uitnodiging aan geselecteerde deelnemers voor fase 2 (mondelinge ronde)	PNH	25-5-2018
6	Uitvoeren fase 2 (mondelinge toelichting).	Deelnemer/PNH	31-5-2018
7	Opstellen van verslag en toelichting per deelnemer fase 2 en deze ter beschikking stellen aan de individuele deelnemer fase 2	PNH	14-6-2018
8	Inzenden eventueel commentaar op individueel verslag fase 2	Deelnemer fase 2	22-6-2018

Bovenstaande planning is indicatief, deelnemers kunnen hier geen rechten aan ontleen. Nadere informatie over de voorwaarden voor deelname aan de marktconsultatie is opgenomen in hoofdstuk 6 *Marktconsultatie: voorwaarden*.

2.3 Toelichting fase 1: uw verduidelijkingsvragen en reactie

Schriftelijke verduidelijkingsvragen

U kunt voorafgaand aan uw advies, tot uiterlijk 26 april 2018, schriftelijke vragen stellen over de inhoud en/of het proces van deze marktconsultatie. Als u vragen hebt, dan kunt u die stellen door gebruik te maken van het daarvoor bestemde en meegeleverde formulier, en dit in te dienen via de berichtenmodule van Tendersnet, behorend bij dit project nr. 177351.

Procesvragen

Indien u gedurende het traject vragen heeft over het proces, dan kunt u eveneens contact opnemen via de berichtenmodule van Tendersnet, behorend bij dit project nr. 177351.

Uw reactie

Als u wilt reageren, dan vragen wij u vriendelijk het hiervoor meegeleverde beantwoordingsformulier te gebruiken. Uw reactie bestaat uit:

- een korte beschrijving van u als leverancier en uw eventuele samenwerkingspartners
- een korte beschrijving van de door u voorgestelde oplossing(en)
- de antwoorden/reacties op de vragen in hoofdstuk 5 van dit document

Uw schriftelijke reactie kunt u indienen via de berichtenmodule van Tendersnet, behorend bij dit project nr. 177351.

Storing Tendersnet

Bij een storing of andere belemmering kunt u gebruik maken van de mailbox: aanbestedingen@noord-holland.nl, onder vermelding van *Marktconsultatie Optimaal digitaal (samen)werken aan en met bestanden*, ter attentie van mw. A.M.M. (Anne-Marie) Weijers (sector Subsidies en Inkoop, directie Concernzaken).

Beschrijving leverancier en evt. samenwerkingspartner(s)

We vragen u duidelijk te omschrijven wie er reageert of reageren op deze consultatie, waarbij u ingaat op eventuele partner- en/of onderaannemersconstructies die u hebt of voor ogen hebt.

Afbakening

We vragen u duidelijk en beknopt te omschrijven op welke onderdelen van de oplossing u reageert (zie hoofdstuk 4).

Beantwoording vragen

We vragen u een beknopte reactie te geven op de door ons gestelde vragen. Daarnaast kunt u 1 pagina A4 gebruiken om een beeld te geven van uw bedrijf en/of voor andere informatie die u ons wilt aanbieden.

2.4 Toelichting fase 2: nadere mondelinge toelichting

PNH nodigt een aantal partijen uit voor het geven van een nadere toelichting op de ingediende reactie in fase 1 (zie ook paragraaf 6.3 *Deelname voorwaarden fase 2 mondeling* voor een nadere toelichting). Dit doen we om nadere inzichten te verkrijgen, voor het bepalen van de richting van het programma en de daaruit voortvloeiende aanbesteding(en).

Genodigde partijen worden uitgenodigd voor een gesprek in week 22, ten kantore van PNH (Houtplein 33 te Haarlem). Het gesprek zal ongeveer twee uur in beslag nemen en vindt plaats tussen vertegenwoordigers van PNH en de uitgenodigde marktpartij. Er zullen geen andere partijen aanwezig zijn.

PNH vraagt bij deze nadere toelichting om een uitgebreide presentatie en/of demonstratie van de voorgestelde oplossing. De vorm zal voor alle uitgenodigde partijen gelijk zijn, en worden bepaald op basis van de reacties van de marktpartijen. Een belangrijke vereiste is dat deze presentatie en/of demonstratie wordt gegeven door een inhoudelijk deskundige. De

marktconsultatie is geen traject waarin PNH een preselectie maakt. Een uitnodiging voor een nadere toelichting leidt niet tot een voorrangspositie in een aanbestedingstraject.

3. Optimaal Digitaal en de (organisatie)context

Het programma Optimaal Digitaal realiseert dat PNH in 2020 Optimaal Digitaal kan (samen)werken aan en met bestanden. Dat wil zeggen dat we bestanden organisatiebreed optimaal kunnen opstellen, opslaan, bewaren, (terug)vinden, delen, vernietigen, met bestanden kunnen (samen)werken binnen en buiten de organisatie en bestanden kunnen gebruiken. Onder *gebruiken* verstaan we alle vormen van gebruik, ook het gebruik van bestanden in gestandaardiseerde en digitaal door workflow ondersteunde processen. Daarmee komen document-, records-, zaak- en workflowmanagement, en samenwerken en delen bij elkaar. Dit vormt het totaal van wensen, eisen en oplossingen op onderdelen van het (samen)werken aan en met bestanden. Het realiseren van oplossingen voor deze wensen vindt plaats in de provinciale context (zie paragraaf 3.2).

3.1 Doelen Optimaal Digitaal

De geformuleerde doelen voor Optimaal Digitaal zijn onderstaand weergegeven. In 2020:

- zijn nieuwe, samenhangende, technische oplossingen beschikbaar voor het (samen)werken aan en met bestanden, zijn de oude oplossingen vervangen, en zijn de bestanden gemigreerd². Het vervangen van bestaande oplossingen voor het opslaan en bewaren, zoals het huidige DMS, heeft daarbij prioriteit;
- hebben alle medewerkers een vast te stellen minimale kennis van de manier waarop we vanuit PNH (samen)werken aan en met bestanden, en vast te stellen minimale vaardigheden in het (samen)werken aan en met bestanden;
- biedt de organisatie optimale ondersteuning bij het (samen)werken aan en met bestanden, via bijvoorbeeld (online) informatie, trainingen, een helpdesk en de juiste expertise;
- heeft PNH heldere, begrijpelijke richtlijnen voor duurzaam digitaal informatiebeheer, dat wil zeggen voor alle fasen in de levenscyclus van een bestand. Van opstellen en opslaan tot en met bewaren (ook in een e-depot) en vernietigen;
- kunnen de werkprocessen van de provincie optimaal worden ondersteund en zijn ten minste de processen voor het ontvangen en verwerken van post, het beantwoorden van Wob-verzoeken en de ambtelijke besluitvorming *lean*, en worden deze waar mogelijk ondersteund met nieuwe technische oplossingen;
- is in de lijn geborgd dat het (samen)werken aan en met bestanden wordt doorontwikkeld.

² Naar nieuwe oplossingen en/of het e-depot

3.2 Context voor de oplossing(en)

Voor een geslaagd resultaat is het belangrijk dat de oplossing(en) aansluit(en) bij de taken en werkwijzen binnen de provinciale context.

De provincie is er voor de regio en heeft het overzicht van wat er in de regio nodig is. Hiervoor maakt de provincie beleid. Samen met gemeenten, waterschappen, omgevingsdiensten en maatschappelijke organisaties wordt dit beleid uitgevoerd. Het huidige profiel van de provincies laat zich het meest kenmerken door de rol van gebiedsregisseur. De afgelopen jaren zijn de taken van de provincie veranderd:

- Veel uitvoerende taken zijn uitbesteed, bijvoorbeeld aan omgevingsdiensten. Het zwaartepunt is steeds meer op de rol van beleidsmaker, opdrachtgever en regisseur komen te liggen;
- Beleid wordt steeds vaker in samenspraak met de buitenwereld opgesteld (ketenpartners, mede-overheden, maatschappelijk middenveld en burgers);
- Informatie-uitwisseling met ketenpartners zoals omgevingsdiensten en aannemers neemt toe, waarbij de hoeveelheid bestanden die wordt uitgewisseld toeneemt;
- Naast deze toenemende openheid en bestandsuitwisseling kent de provincie een aantal taken waarin vertrouwelijkheid blijvend centraal staat, zoals burgemeestersbenoemingen, grondbeheer, werkzaamheden in het kader van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Bibob) en juridische werkzaamheden;
- Het aantal taken waarbij een externe aanvraag intern wordt afgehandeld en resulteert in een concreet besluit (zaakgericht werken, zie tevens paragraaf 3.3), is afgenomen en omvat nog taken als subsidies, inkoop, vergunningverlening, bezwaar en Wob-verzoeken.

PNH zoekt naar (een) oplossing(en) die niet alleen invulling geeft/geven aan de wettelijke verplichting om bewaartermijnen te koppelen aan (een bundeling van) bestanden, maar ook al haar taken ondersteunt/ondersteunen. Taken die in een breed scala aan werkwijzen worden uitgevoerd, en die passen bij de rollen van regisseur, beleidsmaker en opdrachtgever, zoals programma- en projectgericht, gebiedsgericht, objectgericht, zaakgericht en themagericht werken (zie Bijlage I – *Werken binnen Provincie Noord-Holland* voor meer informatie). Het betreft bovendien werkwijzen waarbij veel verschillende medewerkers en/of externe partijen, zoals ketenpartners en burgers, betrokken kunnen zijn. Administratieve en procesmatige ondersteuning en besluitvorming zijn integraal onderdeel van deze werkwijzen.

3.3 De provincie in cijfers

Medewerkers

Voor de provincie Noord-Holland werken in totaal ruim 1.600 mensen³, inclusief stagiaires en externe inhuur, die werken met een laptop van PNH.

³ Getallen zijn peildatum februari 2018

Kengetallen

Onderstaand wordt een aantal kengetallen weergegeven. Dit betreft kengetallen voor het aantal bestanden binnen PNH (en de verschillende opslagplekken) en de processen die in ieder geval met Optimaal Digitaal ingericht worden. Ook is het aantal gestarte zaken opgenomen.

Proces	Aantal per jaar	Mate van indicatie
Ambtelijke besluitvorming	9.600 (2017) 12.500 (2016)	Vrij nauwkeurig
Inkomende post	25.000/30.000	Grof ⁴
Wob-verzoeken	80 tot 100	Vrij nauwkeurig
Gestarte zaken (zie onderstaande toelichting)	13.000 (2017) 15.000 (2016)	Vrij nauwkeurig

Dossiers worden binnen PNH in de vorm van een zaak gebundeld. Zaken of zaakgericht werken is daarmee het ordeningsprincipe van het huidige DMS van PNH. Van al deze zaken is slechts een deel een zaak waarbij een externe aanvraag intern wordt afgehandeld en resulteert in een concreet besluit. De aantallen van dit soort door externe (aan)vragen gestarte zaken zijn afgenomen en omvatten taken als subsidies, inkoop, vergunningverlening, bezwaar en Wob-verzoeken. Per jaar worden tussen de 3.000 en 3.500 van dergelijke zaken afgehandeld.

Bovenstaande getallen geven geen volledig beeld van de omvang van het werken met bestanden binnen PNH, ook als bovenstaande toelichting over zaken en zaakgericht werken in acht wordt genomen. Dit komt omdat er naast het huidige DMS nog andere opslagplekken worden gebruikt, zoals netwerkschijven. Om hiervan een indruk te geven, is onderstaand een indicatief overzicht opgenomen van de aantallen bestanden⁵:

Indictie omvang opslag media	Opslag (TB)	Aantal Items (x1000)	Gem. Bestands grootte (MB)
Mail-boxen	0,6	5.653	0,11
Mail-archief	5,2	19.199	0,27
S:\directies	16,1	10.663	1,51
S:\projecten	11,8	6.291	1,87
Docman	0,3	78	4,36
Huidig DMS systeem	1,3	1.392	0,93

⁴ Dit betreft alleen de door DIV geregistreerde inkomende post; langs andere wegen komen meer poststukken de organisatie binnen. Uitgaande post wordt op verschillende manieren gegenereerd, bijvoorbeeld als onderdeel van de ambtelijke besluitvorming, in de werkprocessen in de verschillende organisatieonderdelen, etc. Mede om die reden is momenteel geen accurate inschatting te geven van het aantal uitgaande poststukken.

⁵ Getallen indicatief gemiddelde van 2016 en 2017

4. Oplossingen en ontwikkelpad

PNH is op zoek naar (een) integrale oplossing(en) voor het werken aan en met bestanden. Oplossingen waarmee de verschillende werkwijzen (zie Bijlage I – *Werken binnen provincie Noord-Holland*) optimaal worden ondersteund, en waarmee de provincie haar doelen en ambities realiseert. Document-, records-, zaak- en workflowmanagement, en samenwerken en delen vormen hierbij de kern.

PNH beseft dat in de markt veel oplossingen en combinaties van oplossingen beschikbaar zijn, en wil zich daarom laten adviseren door relevante marktpartijen. Het kan zijn dat een marktpartij niet het hele spectrum van de vraag kan invullen, en zich beperkt tot een *subset* van het geheel. U kunt ook samenwerken met andere marktpartijen bij het invullen van de vraag van PNH.

Om de doelen van Optimaal Digitaal te realiseren, onderkent PNH een aantal succesfactoren randvoorwaarden. Daarnaast heeft PNH voor een goede inpassing binnen het ICT-landschap, inkleuring gegeven aan de onderdelen die binnen Optimaal Digitaal gerealiseerd worden. Tot slot wordt kort ingegaan op de door PNH beoogde implementatie en beheersituatie.

4.1 Succesfactoren en randvoorwaarden

Het Optimaal Digitaal programma onderkent onder andere de volgende kritieke succesfactoren en randvoorwaarden:

- Oplossingen sluiten aan bij de **diversiteit** in taken en werkwijzen van PNH
- Elk bestand wordt op **één locatie** opgeslagen en beheerd, en kan op meerdere plaatsen worden gebruikt;
- De gegevens aanwezig in de oude systemen (zoals DocMan en het huidige zaakstelsel) en mogelijk de netwerkschijven, zijn **opgeruimd** en **gemigreerd** naar het nieuwe systemen en / of het e-depot;
- Met de nieuwe oplossing(en) is het mogelijk definities, meta- en referentiedata te **standaardiseren**, mede op basis van TMLO⁶;
- De oplossing(en) zijn **modulair** opgebouwd en **flexibel**, waardoor functionaliteit kan worden toegevoegd en aanpassingen eenvoudig kunnen worden doorgevoerd;
- De nieuwe oplossing(en) biedt/bieden mogelijkheden om processen en bestanden op basis van gebeurtenissen **dynamisch** en **adaptief** af te handelen, in plaats van dat de enige optie bij wijzigingen en fouten 'terug naar af' is;
- De nieuwe oplossing(en) kent/kennen een **open-architectuur**, dat wil zeggen PNH gebruik wil maken van open standaarden voor koppelingen, systemen loosely-coupled moeten zijn met niet-marktpartij gebonden koppelvlakken en oplossing(en) geïntegreerd kan/kunnen worden met andere applicaties van PNH, en indien nodig met applicaties van ketenpartners;
- De oplossing(en) is/zijn **gebruikersvriendelijk** – gebruikers kunnen zonder uitgebreide opleiding aan de slag;

⁶ Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden

- Als bestanden die in de oplossing(en) zijn opgenomen worden vernietigd, dan zijn hiervan na vernietiging geen sporen meer aanwezig;
- De nieuwe oplossing(en) draagt/dragen bij aan **kostenefficiëntie** (TCO 10 jaar) door middel van lage aanschaf- en licentiekosten en de hoge productiviteit die met oplossing kan worden behaald;
- (toekomstige) **innovaties** van de oplossing(en) stimuleren de optimalisatie van de bedrijfsvoering van PNH;
- De PNH heeft te allen tijde de **regie** over de door de marktpartij geleverde dienst(en);
- De nieuwe oplossing draagt bij aan het verhogen van de **kwaliteit van de dienstverlening** van PNH;
- De oplossing voldoet aan gestelde **architectuur** en **security kaders**;
- De dienstverlening vindt **plaats- en tijdonafhankelijk** plaats.

4.2 Gevraagde oplossing(en) Optimaal Digitaal

De provincie Noord-Holland wil samen met leveranciers oplossingen in de bestaande (technische) context vormgeven, en daarin de belangrijkste uitdagingen van het programma Optimaal Digitaal adresseren. Wij noemen het geheel aan oplossingen in de context een *solution model*. Dit *solution model* is onderstaand gevisualiseerd.

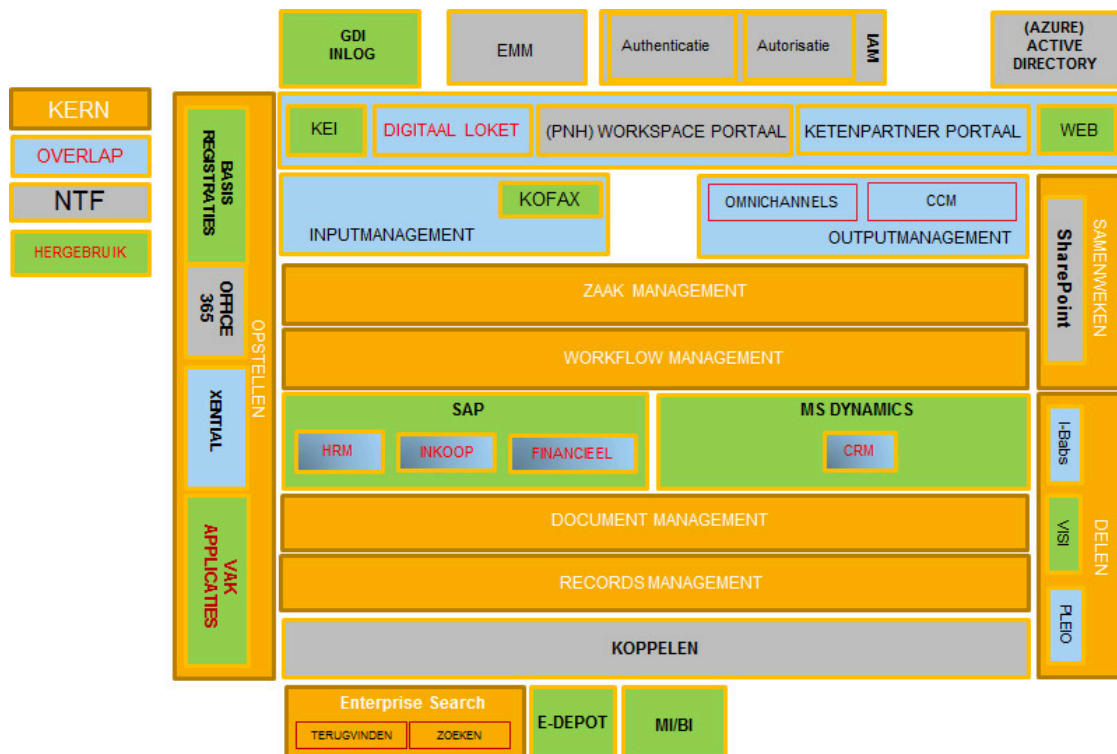
Toelichting visualisatie⁷

Alle onderdelen in deze visualisatie (een samenvatting van de gewenste doelarchitectuur) maken onderdeel uit van het integrale *solution model*. Bij de visualisatie maken we gebruik van kleuren. Deze lichten we hieronder nader toe. De **oranje** (kern) en **lichtblauwe** (overlap) onderdelen maken integraal onderdeel uit van deze marktconsultatie. Van de **grijze** (NTF) en **groene** (hergebruik) onderdelen vraagt PNH zich vooral af hoe hiermee kan worden geïntegreerd en / of gekoppeld.

- De **ORANJE** of kern-onderdelen representeren de onderdelen die vragen om invulling door of binnen het programma Optimaal Digitaal;
- De **LICHTBLAUWE** of overlap-onderdelen vragen ook om invulling, maar raken aan of hebben een overlap met andere programma's of ontwikkelingen binnen PNH (en worden mogelijk uiteindelijk niet *binnen* het programma Optimaal Digitaal gerealiseerd);
- De **GRIJZE** of NTF-onderdelen maken deel uit van een andere programma binnen PNH, te weten Nieuw Technisch Fundament (NTF). Deze onderdelen vragen in algemene zin op dit moment / binnen deze marktconsultatie niet om invulling. PNH vraagt zich van deze onderdelen vooral af hoe daarmee kan worden gekoppeld en / of hoe integratie kan worden gerealiseerd. Uitzondering hierop wordt gevormd door de functionaliteit die wordt geboden door Office 365/Sharepoint, zie tevens paragraaf 4.25 en 4.26 en vraag 5 van hoofdstuk 5;

⁷ De in de visualisatie gebruikte afkortingen worden toegelicht in bijlage 3 of in de toelichting van de visualisatie op pagina 14)

- De **GROENE** of hergebruik-onderdelen vragen op dit moment niet om invulling. Ze zijn al ingevuld of bij de nieuwe inrichting worden bestaande oplossingen (deels) hergebruikt. PNH vraagt zich ook van deze onderdelen vooral af hoe daarmee kan worden gekoppeld en / of hoe integratie kan worden gerealiseerd.



De kernactiviteiten van provincie Noord-Holland worden ten uitvoer gebracht in zeer verschillende type werkzaamheden (zie Bijlage I – *Werken binnen provincie Noord-Holland*). Deze verschillende type werkzaamheden moeten met passende oplossingen ondersteund worden binnen het *solution model*.

Met het *solution model* kan de provincie Noord-Holland eisen en wensen toetsen en aanscherpen, en tegelijkertijd een betrouwbare inschatting maken van de haalbaarheid van de doelstellingen en succesfactoren van Optimaal Digitaal. Het *solution model* vormt de basis voor de uiteindelijke *solution architecture*, die wij in samenwerking met de leverancier(s) zullen uitwerken. Het *solution model* is bij voorkeur gebonden aan de randvoorwaarden, zoals opgenomen in Bijlage III – *Principes en uitgangspunten*.

Met de **oranje**, **lichtblauwe**, **grijze** en **groene** onderdelen kunnen diverse combinaties van oplossingen worden samengesteld, waarvan de volgende 5 onderdelen de kern gaan vormen.

- Document Management (DM)
- Records Management (RM)
- Zaak en overige werkwijzen Management (ZM)
- Workflow Management (WFM)
- Samenwerken en delen

Daarnaast spelen de volgende onderdelen een belangrijke rol:

- Opstellen
- Zoeken en (terug)vinden

Onderstaand is een beschrijving opgenomen van de zeven basisonderdelen, op basis van de informatie en wensen zoals PNH die nu heeft. De vragen in hoofdstuk 5 hebben onder andere betrekking op de in deze paragrafen geschetste onderdelen.

4.2.1 Document Management

PNH is op zoek naar Document Management-functionaliteit (DM) om haar bestanden te beheren. Deze bestanden zijn voorzien van de juiste status, classificatie, versie en metadatering (zie Bijlage II – *Documentkenmerken*). Ook zijn deze bestanden voorzien van een datum, hebben ze een herkenbare gestandaardiseerde naamgeving, een auteur, een omschrijving, kunnen ze tot een dossier behoren⁸ en zijn ze van een bepaald bestandstype. Van elk bestand is de bewaartermijn (waarvan de toepassing is gebaseerd op de Provinciale Selectielijst Archieven, kortweg Provisa) bekend.

DM moet het mogelijk maken om archiefwaardige bestanden die het resultaat zijn van verschillende type activiteiten van PNH op te nemen. Bij al deze bestanden wordt het juiste dossier vastgelegd (zie paragraaf 4.2.6). Na het verstrijken van de bewaartermijn, worden bestanden vernietigd (na het volgen van de vernietigingsprocedure).

Binnen PNH wordt digitaal vergaderen ondersteund d.m.v. i-Babs. Bestanden moeten eenvoudig kunnen worden toegevoegd aan deze vergaderoplossing. Bij voorkeur kunnen juridische dossier worden aangeboden aan het KEI-portaal. In algemene zin moet een koppeling met vak-applicaties en het e-depot zo eenvoudig mogelijk zijn, onder andere door het gebruik van generieke koppelmethodes en -protocollen.

De DM-functionaliteiten moeten zoveel mogelijk *onder de motorkap* worden aangeboden aan de eindgebruiker. Dat wil zeggen dat dat wat geautomatiseerd kan (bijvoorbeeld het toevoegen van metadata), ook geautomatiseerd gebeurt.

4.2.2 Records Management

PNH is op zoek naar Records Management-functionaliteit. Archiefwaardige bestanden worden één keer duurzaam opgeslagen in de Records Management Application (RMA).

Archiefwaardige bestanden in het DMS worden automatisch onder het beheer van de RMA geplaatst, waarbij rekening wordt gehouden met gangbare uitgangspunten over Records Management (zie Bijlage II – *Documentkenmerken*).

De RMA-functionaliteiten moeten zoveel mogelijk *onder de motorkap* worden aangeboden aan de eindgebruiker.

PNH onderzoekt de mogelijkheden en wenselijkheid van het direct aanbieden en duurzaam opslaan van bepaalde bestanden in het e-depot.

⁸ Zie nadere toelichting in paragraaf 3.2 en 3.3 en bijlage I Werken binnen de provincie Noord-Holland

4.2.3 Zaak Management en ondersteuning overige werkwijzen

PNH is op zoek naar functionaliteit waarmee zowel zaken, als de overige werkwijzen van PNH (zie paragraaf 3.2 en bijlage 1) kunnen worden gerealiseerd en ondersteund.

Zaak Management Functionaliteit

PNH is op zoek naar Zaak Management-functionaliteit, waarmee door modellering en *businessrules* in combinatie met Workflow Management (zie paragraaf 4.4), zaken eenvoudig kunnen worden gerealiseerd.

Daarbij zal een zaak als gevolg van een gebeurtenis (bijvoorbeeld een ingediend e-formulier bij het digitaal loket) automatisch gestart moeten kunnen worden (*Input Management*). De zaak levert informatie over de mijlpalen en het eindresultaat automatisch af bij het daartoe geëigende informatie- of publicatiekanaal (*Output Management, Customer Communications Management*).

Ten aanzien van de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening overweegt PNH statische- (waarbij ingediende aanvragen en statusupdates inzichtelijk zijn), danwel dynamische portaalfunctionaliteiten (waarbij ook verdere informatie-uitwisseling over ingediende stukken tussen gebruiker en PNH mogelijk is) in te richten. Daarbij ligt dan de keuze voor om aan te sluiten op de 'mijn.omgevingen' voor burgers en bedrijven van de GDI⁹ of eigen portaalfunctionaliteit in te richten. Toegang wordt verkregen met een GDI-inlogmiddel.

Van een zaak wordt operationele stuurinformatie verzameld, ontsloten en gepresenteerd aan eindgebruikers en leidinggevendenden. Tevens worden de voor de zaak vastgestelde afhandelnormen (kwaliteit, tussentijdse mijlpalen en *service level*) bewaakt.

Overige werkwijzen

Naast het zaakgericht werken kent PNH nog vele andere manieren van werken (zie tevens paragraaf 3.2 en bijlage 1). Er wordt gewerkt in projecten, programma's en processen en er wordt bijvoorbeeld thema- of object-gericht gewerkt. PNH heeft behoefte aan de ondersteuning van deze werkwijzen en zoekt naar functionaliteit die dit faciliteert. Daarbij gaat het om de digitale ondersteuning van de stappen in die werkwijzen (zie paragraaf 4.2.4), maar ook in algemene zin om ondersteuning van de organisatie van het werk.

4.2.4 Workflow Management

PNH is op zoek naar een Workflow Management-functionaliteit, waarmee door modellering en *businessrules* in combinatie met zaakmanagement, gestructureerde maar ook *niet*-voorspelbare processen (waarvan het procesverloop niet zonder meer is vast te leggen) eenvoudig kunnen worden gerealiseerd. Complexe processen worden beheersbaar door deze dynamisch en adaptief in te richten, uitvoeringsregels zoveel mogelijk te automatiseren, en alleen voor uitzonderingen gespecialiseerde eindgebruikers in te schakelen.

Ook moet het mogelijk zijn om ketenprocessen in te richten, zowel binnen de provincie Noord-Holland (bijvoorbeeld met SAP en MS: Dynamics CRM) als met ketenpartners, leveranciers en regiopartners.

⁹ Generieke Digitale Infrastructuur van de Overheid.

PNH stelt daarnaast dat eindgebruikers in alle gevallen via het *Workspace Portal* (middels werkbakjes) alleen die werkprocessen (taken) krijgen te zien, die zij moeten uitvoeren. Deze eindgebruikers krijgen daarbij alleen gegevens te zien die van belang zijn voor het uitvoeren van deze taak (*least privilege*-principe). Aangewezen functionarissen (zoals leidinggevendenden of werkverdelers) houden overzicht op het werk dat wordt uitgevoerd, en zijn in staat werk toe te wijzen. Voor uitvoerenden en leidinggevendenden is het duidelijk aan welke deel van het proces men werkt. Ook kunnen middels de workflow aanvullende bestanden worden toegevoegd aan dit dossier.

Ook zal het ambtelijke (en eventueel bestuurlijke) besluitvormingsproces ondersteund moeten worden. Dit betreft het ter goedkeuring aanbieden van bestanden aan één of meerdere PNH-medewerkers (en in geval van de bestuurlijke besluitvorming: één of meerdere gedeputeerden). Een bestand volgt daarbij een parafenroute, waarbij het kan worden beoordeeld, goed- en afgekeurd en eventuele opmerkingen kunnen worden toegevoegd. Het is inzichtelijk wie in deze parafenroute is opgenomen en waar het bestand zich in het proces bevindt. Ook kunnen eventuele op- en aanmerkingen worden toegevoegd. Een koppeling met het eerdergenoemde vergadersysteem i-Babs is daarbij van belang.

4.2.5 Samenwerken, delen en ketenpartnerportaal

De provincie Noord-Holland is op zoek naar een oplossing, waarmee zowel binnen de eigen organisatie als buiten de organisatie (zoals ketenpartners, regiopartners, leveranciers), kan worden samengewerkt aan het opstellen en delen van bestanden. Daarbij is het van belang dat op een veilige manier samen aan bestanden kan worden gewerkt, en bestanden veilig met elkaar kunnen worden gedeeld. Voor het samenwerken en delen van bestanden met ketenpartners valt te denken aan een ketenpartnerportaal.

Bij het samenwerken is het van belang dat de auteurs worden ontzorgd t.a.v. classificeren, versiebeheer, meta-dateren en op één opslagplaats vastleggen van bestanden.

Momenteel vindt bij de provincie een *Proof of Concept* (PoC) plaats om te bepalen of *Microsoft SharePoint* een (gedeeltelijke) invulling kan zijn voor het onderdeel: Samenwerken en delen. De provincie realiseert zich dat *Microsoft Sharepoint* mogelijk een oplossing is voor meer onderdelen van de gevraagde oplossing. PNH staat open voor oplossingen die uitgaan van een bredere toepassing van *Sharepoint*.

4.2.6 Opstellen

Bij de provincie Noord-Holland stellen medewerkers archiefwaardige en niet-archiefwaardige bestanden op met behulp van velerlei toepassingen, zoals *Microsoft Office*-producten en diverse vakapplicaties. Daarbij kunnen sjablonen worden gebruikt die momenteel beheerd worden in het product *Xential*.

PNH heeft de wens dat de gebruiker bij het opstellen van een bestand wordt ontzorgd door een systeem dat:

- het gebruik van het juiste sjabloon faciliteert, als er een sjabloon beschikbaar is;
- het bestand waar nodig automatisch voorziet van de juiste authentieke gegevens, bijvoorbeeld uit de landelijk beschikbare basisregistraties;

- op basis van het bestandstype de juiste classificatie, versie en metadatering faciliteert;
- het bestand (automatisch) op één locatie vastlegt.

Het bestand wordt onderdeel van het/een dossier en kan handmatig verder worden aangevuld door een PNH-medewerker.

Ook worden door klanten van PNH fysieke poststukken en e-mails (eventueel voorzien van bijlagen) verstuurd, en worden e-formulieren ingevuld die geautomatiseerd verwerkt moeten worden.

Fysieke poststukken en e-mails worden momenteel via KOFAX gescand en opgeslagen in het huidige DMS (en RMA), en worden vervolgens verder afgehandeld. Het streven is om alle binnengekomen bestanden automatisch te herkennen (*Input Management*) en te voorzien van de juiste classificatie, versie en metadata zodat deze bestanden automatisch het juiste afhandelingsproces volgen.

Momenteel vindt bij de provincie een *Proof of Concept* plaats, om te bepalen of *Microsoft Office365* een (gedeeltelijke) invulling kan zijn voor het onderdeel: Opstellen. In dat kader is het van belang dat oplossingen kunnen koppelen met *Office365* (zie tevens paragraaf 4.2.5).

4.2.7 Zoeken en terugvinden

Momenteel vindt bij de Provincie Noord-Holland een *Proof of Concept* plaats, om de te bepalen of een Enterprise Search Engine een invulling kan zijn voor het onderdeel: “Zoeken en (terug)vinden”. PNH heeft behoefte aan functionaliteit voor het:

- indexeren en opzoeken van een of meerdere bestanden binnen diverse opslagmedia (waaronder het DMS, de netwerkschijven, persoonlijke e-mail, intranet, het RMA etc.);
- filteren van de terugverkregen informatie;
- raadplegen en openen van het uiteindelijke zoekresultaat.

De diverse opslagmedia moeten het ontsluiten van deze gegevens faciliteren. De provincie heeft geconstateerd dat de *Proof of Concept* geteste oplossing mogelijk passend is, maar staat open voor (suggesties voor) oplossingen uit de markt.

4.3 Migratie

Het huidige DMS wordt gebruikt als: zaak-, workflow-, document-, en records managementsysteem. Daarnaast beschikt PNH nog over bestanden die zijn vastgelegd in de niet meer actief gebruikte applicatie *DocMan* (voorganger van het huidige Document Management Systeem). Ook kent PNH netwerkschijven en vakapplicaties waar bestanden worden bewaard en beheerd.

Indien mogelijk wil de provincie Noord-Holland deze opslagplaatsen uitfaseren, enerzijds door middel van het opschonen van de gegevens die momenteel in deze opslagplaatsen worden bewaard, anderzijds door wat er na het opschonen nog resteert, te migreren naar de nieuwe Optimaal Digitaal-oplossing.

De te migreren gegevens worden ingedeeld in twee categorieën:

1. Categorie *koud*: betreft reeds afgehandelde archiefwaardige gegevens (zaken, dossiers, bestanden, besluiten, etc.) die voor interne doeleinden raadpleegbaar dienen te blijven;
2. Categorie *warm*: betreft lopende gegevens van gelijke strekking, die in de nieuwe Optimaal Digitaal-oplossing afgehandeld zullen worden.

De provincie Noord-Holland wil met marktpartijen van gedachten wisselen over een te volgen kosteneffectieve migratie-aanpak. Een aanpak die zowel de categorie *koude* als de *warme* gegevens migreert naar de nieuwe Optimaal Digitaal-oplossing, zonder verlies van metadata, een eventuele audit-trail en gegevens rondom besluitvorming en paraferingen. Alternatieve voorstellen over hoe om te gaan met deze bestanden (bijvoorbeeld *niet* migreren) zijn daarbij welkom.

Enige tijd hybride werken kan daarbij noodzakelijk zijn, in zowel de oude systemen als de nieuwe Optimaal Digitaal-oplossing.

4.4 Training, ondersteuning en implementatie

Training en ondersteuning

Waar het gaat om leren, training en ondersteuning, hechten we onder meer aan de volgende principes:

- Leren vindt zoveel mogelijk plaats op de werkplek:
 - o de werking en bedoeling van de applicatie is zoveel mogelijk intuïtief
 - o in *online user support* bij de invulvelden in de applicatie, staan verdere instructies en een toelichting
 - o de *e-learning* onderdelen hebben een *overall* toelichting
 - o ondersteuning op de werkplek gebeurt via helpdesk en ondersteuners/*key users*
 - o workshops en klassikale training hebben gevarieerde en aantrekkelijke werkvormen
- Het leer –en ondersteuningsaanbod is laagdrempelig, eigentijds en aansprekend
- Het leeraanbod is praktisch toepasbaar en op maat: passend bij functie en werkzaamheden
- Het trainingsaanbod en ondersteunend materiaal is zodanig (modulair) opgebouwd, dat het eenvoudig en snel aan te passen is als er iets verandert in processen, afspraken of wetgeving

Van de toekomstige leverancier(s) verwachten we dat deze ons optimaal faciliteert /faciliteren, om conform bovengenoemde principes het trainings- en ondersteuningsaanbod vorm te geven. Dat wil zeggen dat we de volgende zaken verwachten:

- ondersteunende middelen en materialen
- *e-learning* modules
- een train-de-trainers-programma voor *key users*/functioneel beheerders/ondersteuners
- ondersteuning en training van beheerders
- en nazorg voor *key users*/functioneel beheerders/ondersteuners

Implementatie

PNH wil met marktpartijen van gedachten wisselen over de te volgen implementatie-aanpak, dat een samenhangend geheel moet vormen met de trainings- en opleidingsaanpak. Een aanpak die ervoor zorgt dat de Optimaal Digitaal-oplossing(en) soepel kan/kunnen worden geïntroduceerd bij de eindgebruikers, en dat eindgebruikers daarvan zo min mogelijk hinder ondervinden.

4.5 Beheerdiensten

Op basis van de voorgestelde oplossingen zal het Optimaal Digitaal-programma incrementeel functionele oplossingen gaan aanbieden aan interne medewerkers en externe ketenpartners. Dit betekent dat de realisatie van functionaliteiten en het beheer van functionaliteiten, tegelijkertijd zullen plaatsvinden.

De provincie Noord-Holland is eindverantwoordelijk voor het beheer en voert daarover de regie. Van de marktpartij van de Optimaal Digitaal-oplossingen worden beheervormen afgenomen. PNH wil met marktpartijen van gedachten wisselen over de te volgen beheerstrategie.

4.6 Gezocht: samenwerking

De provincie Noord-Holland wil de markt uitdagen om, individueel of in een samenwerkingsvorm een advies uit te brengen over:

- de gevraagde oplossing
- de migratie van gegevens naar deze oplossingen
- de implementatie van de oplossing

PNH hecht daarbij grote waarde aan informatiebeveiliging, *privacy*, *security*, fraudepreventie en risicobeheersing, en verwacht van haar leveranciers hetzelfde. Ook hechten we grote waarde aan de continuïteit van de bedrijfsvoering, en verwachten we van onze leveranciers en eventuele partners van deze leveranciers hetzelfde.

PNH zoekt naar productleveranciers en implementatiepartners met een toegepaste en bewezen oplossing, voldoende capaciteit en flexibiliteit en met de bereidheid tot een intensieve samenwerking die is gebaseerd op vertrouwen.

PNH streeft naar een samenwerking waarbij PNH samen met (de) leverancier(s) van de gevraagde oplossing(en) het programma Optimaal Digitaal tot een gezamenlijk succes maakt. We gaan er daarbij vanuit dat zowel PNH als de leverancier risico's dragen. Zo delen we in de successen, maar dragen we ook een gedeelde verantwoordelijkheid als er iets mis gaat.

Onze overtuiging is dat een vroegtijdige kennisopbouw, bij zowel leveranciers als PNH, van elkaars werkwijzen, oplossing(en), context, etc., ervoor zorgt dat we echt kunnen samenwerken. Leveranciers kunnen daardoor beter meedenken, waardoor oplossingen optimaal kunnen worden ingezet. PNH kan daardoor verwachtingen beter managen en zorgen voor een optimale implementatie.

Voor de realisatie van het programma en het beheer na afronding, gaat PNH uit van *co-sourcing*. Wij zijn ervan overtuigd dat we, door het inzetten van een optimale mix van interne en externe capaciteit en expertise, het beste resultaat kunnen neerzetten. In eerste instantie gaat het dan om het programmaresultaat, en na afronding van het programma om het borgen van de continuïteit en innovatie.

5. Vragen

PNH onderkent, zoals in het voorgaande hoofdstuk is beschreven, (een combinatie van) vijf onderdelen voor het realiseren van de gewenste oplossing:

- Document Management
- Records Management
- Zaak Management
- Workflow Management
- Samenwerken, delen en ketenpartnerportaal

De provincie laat zich naast de oplossing, ook graag adviseren over *de wijze waarop en met wat voor soort partijen voorgestelde (deel)oplossingen het beste gerealiseerd en beheerd kunnen worden*. Hiertoe is een aantal vragen geformuleerd.

1	<p>Wat is uw visie op het PNH-vraagstuk en de geschetste oplossingsrichting(en)?</p> <p>In hoofdstuk 4 <i>Oplossingen en Ontwikkelpad</i> zijn de oranje en lichtblauwe (vragen om invulling) en grijze en groene (vragen om koppelen en / of integratie) onderdelen benoemd die allen relevant zijn voor de Optimaal Digitaal-oplossing. Wat is uw advies voor de invulling van het totaal aan onderdelen, rekening houdend met de geschetste context en eisen?</p> <p>Wij vragen u dit zowel tekstueel als bij voorkeur ook grafisch te beantwoorden, in de vorm van een <i>solution model</i>. U kunt daarbij tabblad E in het antwoordformulier als hulpmiddel gebruiken, maar dit is niet verplicht. Geeft u in ieder geval duidelijk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wat de toegevoegde waarde is van elk deel van de oplossing dat u voor ogen hebt; - hoe deze delen koppelen als er sprake is van een oplossing uit meer delen, en welke eisen u eventueel stelt aan een integratieplatform (ESB); - of de oplossing(en) als SaaS, dan wel PaaS worden aangeboden (en zo niet: of deze ontwikkeling wel is voorzien en op welke termijn); - of de oplossing(en) gebaseerd zijn op webtechnologie (en zo niet: of deze ontwikkeling wel is voorzien en op welke termijn); <p>U kunt ook samenwerken met een andere partij om het totaal aan onderdelen in te vullen. U kunt beschrijven hoe u dat voor ogen heeft.</p>
2	<p>Hoe ondersteunt/ondersteunen de voorgestelde oplossing(en) de diversiteit in werkwijzen (Zie paragraaf 3.2 en bijlage 1) bij PNH?</p>
3	<p>In paragraaf 4.4 <i>Training, ondersteuning en implementatie</i> hebben we enkele uitgangspunten en principes voor implementatie, training en ondersteuning weergegeven. Welke visie en welk aanbod heeft u op implementatie, training en ondersteuning? Op welke wijze sluit uw visie én aanbod aan op (elk van de)</p>

	<p>door ons geschetste uitgangspunten en principes?</p> <p>Daar waar uw visie afwijkt van onze uitgangspunten, nodigen we u uit om een toelichting te geven die onze uitgangspunten aanscherpt. Indien u deze aspecten niet zelf aanbiedt, vragen wij u om uw ervaring(en) met implementatie-partner(s) te schetsen.</p>
4	<p>In paragraaf 4.3 'Migratie' is beschreven welke gegevens PNH wil migreren naar de nieuwe oplossing(en) en / of het e-depot (zie ook paragraaf 3.3 voor aantallen). In hoeverre acht u dit haalbaar, hoe kunt u deze migratie faciliteren en welke informatie heeft u in een later stadium nodig om dit te kunnen faciliteren en aanbieden?</p> <p>Indien u de migratie (op onderdelen) niet haalbaar acht of deze activiteit niet wenst te faciliteren, dan stellen wij het op prijs dat u daarvoor de reden aangeeft en eventueel een alternatieve aanpak of marktpartij voorstelt.</p>
5	<p>PNH wil het samenwerken aan en delen van bestanden faciliteren aan interne medewerkers en (externe) ketenpartners. Momenteel wordt door PNH <i>een Proof of Concept</i> o.b.v. <i>Microsoft SharePoint</i> uitgevoerd.</p> <p>Wat is uw mening over het inzetten van <i>Microsoft SharePoint</i> als invulling van het samenwerken aan en delen van bestanden?</p>
6	<p>Welke standaard services en/of aanvullende services worden aangeboden, en welke servicelevels zijn daarbij van toepassing. U mag deze vraag beantwoorden door uw <i>Service Catalogus</i> als bijlage aan te leveren.</p>
7	<p>PNH hecht daarbij grote waarde aan informatiebeveiliging, <i>security</i>, fraudepreventie en risicobeheersing, en verwacht van haar leveranciers hetzelfde. Ook hechten we grote waarde aan de continuïteit van de bedrijfsvoering en verwachten we van onze leveranciers en eventuele partners van deze leveranciers hetzelfde.</p> <p>Hoe kunt u PNH op deze aandachtsgebieden tegemoetkomen?</p>
8	<p>In Bijlage 4 <i>Technische principes en uitgangspunten</i> staan de uitgangspunten omtrent autorisatie beschreven.</p> <p>Is het beschreven autorisatiemodel inpasbaar in de door u geleverde oplossingen?</p>
9	<p>PNH hanteert als uitgangspunt dat zij haar voorwaarden toepast op haar inkoopopdrachten. Zie bijlage <i>AIV Provincies 2015 voor leveringen en diensten</i>.</p> <p>Kunt u zich onvoorwaardelijk in deze contractuele voorwaarden vinden, indien</p>

	u de opdrachtnemer van deze opdracht(-en) zou zijn? Als dit niet het geval is, vragen wij u om aan te geven tegen welk onderdeel(e)n u wezenlijke bezwaren heeft, op grond waarvan, en welk alternatief u voor zou stellen.
10	Risicoverdeling: wat vormt voor u de kern van een goede regeling van de (financieel-juridische) risicoverdeling voor deze opdracht(-en) tussen opdrachtnemer en opdrachtgever?
11	Indien u een standaard oplossing voorstelt, hoe gaat u dan om met verzoeken die maatwerk vereisen: <ul style="list-style-type: none"> - Zijn dergelijke maatwerkoplossingen mogelijk? - Zijn die dan beschikbaar voor individuele klanten of voor álle klanten? - Wat betekent dit voor het intellectueel eigendom?

6. Marktconsultatie: voorwaarden

6.1 Instemming marktconsultatie voorwaarden

Door deelname aan de schriftelijke marktconsultatieronde fase 1 (zie paragraaf 2.2 *Planning*), geeft u aan in te stemmen met alle bepalingen in dit marktconsultatiedocument, inclusief de procesbeschrijving in Hoofdstuk 2.

6.2 Deelname voorwaarden algemeen

De provincie hanteert de volgende voorwaarden voor deelname en informatie-uitwisseling tijdens deze marktconsultatie:

- De marktconsultatie is uitsluitend bedoeld om informatie uit te wisselen tussen de provincie en geïnteresseerden. De marktconsultatie is nadrukkelijk niet bedoeld om gegadigden voor inschrijving op de opdracht te selecteren;
- Alle deelnemers aan de marktconsultatie fase 1 ontvangen dezelfde informatie, te weten het voorliggende marktconsultatiedocument met de bijlagen. Wezenlijke extra inlichtingen verstrekt de provincie alleen via de Nota van inlichtingen en/of de geanonimiseerde samenvatting van fase 1 en fase 2;
- Reacties die niet tijdig of niet correct zijn ingediend (zie hoofdstuk 2), worden door de provincie uitgesloten;
- Geïnteresseerden die op voorhand niet willen deelnemen aan fase 2 van de marktconsultatie, vragen wij dit in de schriftelijke reactie op fase 1 nadrukkelijk aan te geven.

6.3 Deelname voorwaarden fase 2 mondeling

Deelname aan de mondelinge marktconsultatie fase 2 is uitsluitend bedoeld voor de door PNH geselecteerde geïnteresseerden, die in een later stadium als mogelijke gegadigden tot de aanbesteding(en) kunnen worden toegelaten. Partijen die evident niet tot deze doelgroep behoren, zullen per definitie niet worden uitgenodigd. We beperken het aantal deelnemers voor fase 2 tot maximaal 5. Daarbij kiest de provincie voor die partijen, waarvan zij het meest kan leren, op grond van een of meer van de volgende afwegingen:

- 1) aansluiting bij de provinciale doelstellingen, zoals beschreven in paragraaf 3.1 en/of;
- 2) aansluiting bij de diversiteit in provinciale werkwijzen, zoals beschreven in paragraaf 3.2.

6.4 Overige voorwaarden

PNH hanteert in het traject verder de volgende aanvullende voorwaarden:

- De marktconsultatie maakt geen deel uit van de aanbestedingsprocedure, en beïnvloedt op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden voor deelname aan de aanbestedingsprocedure. Aan de bestanden die worden gebruikt in de marktconsultatie, kunnen geen rechten worden ontleend;
- De provincie bepaalt zelf wat uiteindelijk de *scope* wordt van de aanbestedingsopdracht(en), en op welke wijze zij de opdracht(en) in de markt zet, met inachtneming van de wettelijke en provinciale inkoop- en aanbestedingsrichtlijnen;

- De volgende bestanden maken in een later stadium onderdeel uit van de aanbestedingsdocumentatie van Optimaal Digitaal:
 - o voorliggende bestand *Marktconsultatie Optimaal digitaal (samen)werken aan en met bestanden*
 - o Nota van inlichtingen
 - o geanonimiseerde samenvatting fase 1
 - o geanonimiseerde samenvatting fase 2
- De informatie die tijdens de marktconsultatie wordt uitgewisseld is in beginsel openbaar, in die zin dat de provincie gerechtigd is om deze informatie te betrekken bij het opstellen van geanonimiseerde verslagen (inclusief een lijst van deelnemers aan fase 1, respectievelijk fase 2) en de aanbestedingsdocumenten, en te gebruiken in de interne ambtelijke en bestuurlijke discussies die gevoerd worden bij de voorbereiding van de aanbestedingsprocedure(s);
- De geïnteresseerde marktpartijen aan de marktconsultatie hebben geen recht op een vergoeding voor hun deelname;
- Het staat de provincie Noord-Holland vrij om de marktconsultatie – om welke reden dan ook – te beëindigen en/of annuleren of daarvan de planning te wijzigen;
- De marktconsultatie vindt plaats in de Nederlandse taal. Eventuele aanvullende informatie ter ondersteuning (bijvoorbeeld brochures) mogen ook in het Engels worden aangeboden.

Bijlage 1 Werken binnen de provincie Noord-Holland

PNH kent een grote diversiteit aan taken en werkwijzen. Onderstaand is een toelichting opgenomen. Daarin worden deze werkwijzen afzonderlijk omschreven, maar ze kunnen elkaar overlappen. Zo kan bijvoorbeeld binnen een programma een zaak worden gestart om een inkoop te realiseren. Ook kunnen bijvoorbeeld bestanden worden gebundeld in een thema, waaraan meerdere processen uitvoering geven. In alle gevallen kan ambtelijke of bestuurlijke besluitvorming onderdeel uit maken van het traject.

Zaakgericht	<p>Dit zijn werkzaamheden die in veelal gestructureerde en door workflow managementsystemen ondersteunde processen worden uitgevoerd. Vaak starten deze processen met een (externe) observatie of een aanvraag. Op basis van wettelijke criteria (in veel gevallen o.b.v. van het bestuursrecht) moet er binnen een bepaalde periode een besluit zijn genomen.</p> <p>Dergelijke werkzaamheden komen in de PNH-organisatie voor bij Wob-verzoeken (verzoeken in het kader van de Wet Openbaarheid van Bestuur om bepaalde informatie openbaar te maken), Inkoop, Subsidies (met name de aanvraag van subsidies) en binnen Juridische Zaken (bijvoorbeeld de Hoor- en Adviescolleges (HAC)).</p>
Themagericht	Themagerichte werkzaamheden zijn werkzaamheden, processen en overleggen die rondom een bepaald thema worden uitgevoerd, en waarvan de bestanden rond dit thema worden geordend. Een voorbeeld van een thema is het thema 'Wind op land', over windmolens op het vasteland.
Objectgericht	Objectgerichte werkzaamheden zijn werkzaamheden, processen en overleggen die rondom een bepaald object (bijvoorbeeld een brug) worden uitgevoerd, en waarvan de bestanden rond dit object worden geordend. Een voorbeeld van een object is de provinciale weg N232
Project- of programmagericht	Project- of programmagerichte werkzaamheden zijn werkzaamheden, processen en overleggen die in het kader van een bepaald project of programma worden uitgevoerd, en waarvan de bestanden rond dit project of programma worden geordend. Een voorbeeld van een programma is Optimaal Digitaal.
Procesgericht	Procesgerichte werkzaamheden zijn werkzaamheden, processen en overleggen die in het kader van een bepaald proces worden uitgevoerd, en waarvan de bestanden rond dit proces worden geordend. Een voorbeeld van een proces is assetmanagement.
Besluitvorming	<p>Veel werkzaamheden binnen PNH resulteren in besluitvorming, bijvoorbeeld over een voornemen of een vernieuwing binnen een bepaald gebied. In het besluitvormingstraject wordt met interne en externe partijen overleg gevoerd om tot de juiste afweging te komen, en worden bestanden digitaal gedeeld.</p> <p>De besluitvorming zelf is gestandaardiseerd en wordt digitaal</p>

	ondersteund. Als het besluit is genomen moet dit vaak kenbaar worden gemaakt aan een of meer personen en/of groepen (intern dan wel extern), eventueel door formele publicatie van het besluit.
Werken buiten het PNH-kantoor	Ook buiten het PNH-kantoor wordt gewerkt aan en met bestanden. De werkzaamheden daarvoor lopen uiteen van het uitschrijven van verbalen van bevindingen door wegingspecteurs tot en met het notuleren van overleggen met partijen waarbij PNH-medewerkers aanwezig zijn geweest.
Individueel overig	Het staat medewerkers van PNH vrij om uit eigen beweging individueel bestanden op te stellen en te beheren.

Bijlage 2 Documentkenmerken

Classificeren	Het classificeren van een bestand betekent dat het aan een vertrouwelijkheidsniveau wordt gekoppeld. In het geval van de provincie Noord-Holland gaat het hier om de volgende classificaties: openbaar, intern, intern vertrouwelijk, vertrouwelijk en geheim.
Versiebeheer	<p>Versiebeheer betreft het mechanisme waarmee wordt vastgesteld wie, wanneer welke actie heeft uitgevoerd op de content. Hiermee kunnen veranderingen worden getraceerd en zonodig ongedaan gemaakt. Eventueel wordt binnen officiële versies met <i>revisie versies</i> gewerkt (waarbij, wanneer er iets wijzigt, dit als een revisie van de officiële versie wordt opgeslagen). Een nieuwe versie kan door een bewerker worden aangemaakt.</p> <p>De afspraken over versiebeheer van bestanden worden in een later stadium op- en vastgesteld.</p>
Metadatering	<p>Een bestand moet tijdens verschillende stappen in het proces kunnen worden verrijkt met metadata.</p> <p>PNH dient in het kader van <i>Document Management</i> rekening te houden met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>NEN-ISO23081</i> • <i>Richtlijn Metagegevens Overheidsinformatie (RMO)</i> • <i>Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden (TMLO)</i> • <i>GEO-locaties; kaarten combineren met relevante bestanden</i>

Records Management	De provincie Noord-Holland dient in het kader van <i>Records Management</i> rekening te houden met: <ul style="list-style-type: none"> • <i>NEN-ISO-15489</i> • <i>NEN2082</i> • <i>ISO19005-1 (PDF/A (Portable Document Format Archivable))</i> • <i>ISO26300:2007 (OpenDocument 1.3) norm</i>
Bewaartermijnen	De Provincie Noord Holland kent bewaartermijnen toe op basis van Provisa, de Provinciale selectielijst voor archiefbescheiden. https://provisa.gbo-provincies.nl/Modules/Selecties/Selecties.aspx
Naamgeving	De Provincie Noord Holland heeft de wens om middels een vast format de naamgeving van bestanden toe te passen. Hierin wordt beschreven uit welke elementen een omschrijving dient te bestaan en welke terminologie gehanteerd dient te worden. De afspraken over naamgeving van bestanden worden in een later stadium op- en vastgesteld.

Bijlage 3 Technische principes en uitgangspunten

Onderstaande principes en uitgangspunten zijn voornamelijk gebaseerd op de ISO25010 norm t.a.v. software-kwaliteit. Het *solution model* zal rekening moeten houden met deze principes en uitgangspunten.

Binnen de provincie is behoefte om de ict rondom de volgende thema's anders in te richten:

- *Software as a Service (SaaS)*
- *Public Cloud*
- *Continuous Integration & Continuous Delivery*
- *Identity en Access Management (IAM)*
- *Enterprise Mobility Management (EMM)*
- *Bring Your Own Device (BYOD)*
- *Workspace Portal*
- Plaats- en tijdonafhankelijke dienstverlening

Het invullen van deze thema's valt **niet** binnen de *scope* van Optimaal Digitaal, maar zijn wel randvoorwaardelijk voor de door de leveranciers voorgestelde oplossingen.

Infrastructuur / Platform / Software	Onderdelen worden minimaal als <i>Platform as a Service (PaaS)</i> en bij voorkeur als <i>Software as a Service (SaaS)</i> aangeboden. De onderdelen worden als PaaS of SaaS aangeboden in de (<i>Public</i>) <i>Cloud</i> . Onderdelen kunnen de gevraagde functies efficiënt uitvoeren, terwijl het een gemeenschappelijke omgeving en middelen deelt
---	--

	<p>met andere onderdelen (<i>Cloud</i>), zonder nadelige invloed op enig ander onderdeel binnen deze gemeenschappelijke omgeving.</p> <p>Onderdelen worden in de <i>Public Cloud</i> minimaal als <i>Platform as a Service</i> (PaaS) en bij voorkeur als <i>Software as a Service</i> (SaaS) aangeboden.</p> <p>Onderdelen zijn minimaal per maand op/af te schalen en zijn per maand opzegbaar.</p> <p>In het geval van SaaS, bevat het onderdeel een standaardfunctionaliteit die doorontwikkeld en gedeeld wordt met alle klanten (geen maatwerk en/of configuraties die extra aandacht nodig hebben bij standaard <i>updates</i>).</p> <p>De leverancier is volledig verantwoordelijk voor de afgesproken functionaliteit en kwaliteit van de oplossing (van hosting tot applicatiebeheer).</p> <p>De leverancier blijft eigenaar van de aangeboden PaaS en/of SaaS, m.u.v. door PNH specifieke toegevoegde functionaliteiten.</p> <p>Updates van onderliggende <i>Operating Systems</i> worden gefaciliteerd door de leverancier, waarbij de kwaliteit van het PaaS/SaaS gegarandeerd blijft.</p> <p>Het onderliggende platform levert <i>real-time</i> analyses van beveiligingsmeldingen, die door applicaties en netwerken zijn afgegeven.</p> <p>De oplossing(en) wordt/worden kwalitatief juist en continue up-to-date (<i>Continuous Delivery</i>) gehouden met de laatste wijzigingen.</p> <p>Alle applicaties kunnen gemonitord worden door een Cloud-managementplatform van eventueel de provincie Noord-Holland.</p>
Webtechnologie	<p>Alle onderdelen zijn gebaseerd en worden doorontwikkeld op basis van moderne webtechnologie, die gebruikt kunnen worden in een webbrowser.</p>
Koppelbaarheid	<p>Onderdelen moeten middels koppelingen informatie kunnen uitwisselen, en de uitgewisselde informatie zonder verlies aan functionaliteit kunnen gebruiken. Al deze koppelingen zijn bij voorkeur gebaseerd op SOAP- en REST-principes. Applicatie- en data-integratie vindt bij voorkeur centraal plaats via het</p>

	integratieplatform (ESB) van PNH.
Ontsluiten van Gegevens	De opgeslagen gegevens rondom zaak-, workflow-, document- en records-management, moeten ontsloten kunnen worden door Management (MI) en Business Informatie (BI)-oplossingen en zoek-oplossingen.
Functionele Correctheid	<p>De kwaliteit van de oplossing(en) wordt gedurende het gehele ontwikkelproces integraal door <i>Continuous Integration</i>-methoden en technieken gewaarborgd.</p> <p>Bij voorkeur waarborgt de ontwikkelmodule van de oplossing de kwalitatief juiste integrale samenwerking van diverse functionaliteiten.</p>
Testbaarheid	Testcriteria kunnen effectief en efficiënt vastgesteld worden voor een onderdeel. Daarnaast is het mogelijk dat geautomatiseerde tests uitgevoerd kunnen worden om (automatisch) vast te stellen of aan deze testcriteria is voldaan.
Performance	Het systeem, product of onderdeel zal tijdens het opstarten en uitvoeren van zijn functies, antwoord- en verwerkingstijden en doorvoersnelheid blijvend voldoen aan de gestelde eisen en wensen.
Workspace Portal	Het onderdeel wordt ontsloten via het <i>Workspace Portal</i> van PNH voor die medewerkers die hier toegang tot hebben.
Identity en Access Management	Voor het aanmaken en authenticeren (en beheren) van gebruikers in het systeem, product of onderdeel, wordt gebruik gemaakt van Identity en Access Management (IAM) en (Azure) Active Directory.
Single Sign On	Het systeem, product of onderdeel wordt met <i>Single Sign On</i> -functionaliteit aan de <i>Azure Active Directory</i> van PNH gekoppeld (de PNH kent een hybride <i>On-premise</i> en <i>Azure Active Directory</i> -inrichting).
Schaalbaarheid Gebruikersinterface	De gebruikersinterface van het systeem, product of onderdeel schaaft naar het <i>device</i> waar het op getoond wordt.
Enterprise Mobility Management	Indien van toepassing moet het mogelijk zijn om via een <i>Enterprise Mobility Management of EMM</i> -oplossing instellingen te pushen naar <i>devices</i> .

Gebruikersgemak	<p>Gebruikers herkennen dat het onderdeel geschikt is voor hun behoeften en dat het eenvoudig bedien- en beheersbaar is.</p> <p>Het onderdeel beschermt de gebruikers tegen het maken van fouten en biedt de gebruikers een plezierige en voldoening gevende interactie.</p> <p>Het onderdeel kan gebruikt worden door mensen met de meest uiteenlopende eigenschappen en mogelijkheden om een gespecificeerd doel te bereiken in een gespecificeerde gebruikscontext.</p> <p>Gebruikers worden mogelijkheden aangeboden om de gebruikersinteractie te personaliseren (rubrieken in overzichten, sorteermogelijkheden, etc.).</p>
Gegevens	<p>Vereiste vertrouwelijkheid = hoog Vereiste integriteit = hoog Vereiste beschikbaarheid = hoog</p> <p>Indien het vertrouwelijkheidsniveau dat verplicht, worden gegevens en bestanden versleuteld opgeslagen.</p> <p>Het beheren van de levenscyclus van deze sleutels middels (SaaS) <i>Customer Managed Keys</i> is daarbij van toegevoegde waarde.</p>
Security	<p>Minimaal de 10 meest kritische <i>security</i>-risico's van de OWASP-lijst inzake beveiliging van applicaties, zijn gemitigeerd bij het systeem, product of onderdeel.</p> <p>Netwerkverbindingen kunnen worden beveiligd door middel van (2-way) <i>Transport Layer Security</i> (TLS) encryptie-protocollen.</p> <p><i>End-point</i>-verbindingen moeten beveiligd kunnen worden d.m.v. <i>WS-security</i> of gelijkwaardige protocollen. <i>Intercloud</i>-verbindingen zijn afdoende beveiligd.</p>
Autorisatie	<p>Op basis van de classificatie van een document en het vertrouwelijkheidsniveau van de medewerker, wordt een medewerker toegang verleend tot een document.</p> <p>De toegang tot bestanden kan worden beperkt tot een bedrijfsonderdeel (sectoren, afdelingen, team) of tot de functie/rol van de medewerker. Indien nodig kan deze toegang worden beperkt tot op medewerkerniveau. Dit kan nodig zijn</p>

	<p>voor werkzaamheden waar de vertrouwelijkheid van het grootste belang is, zoals burgemeestersbenoemingen, grondbeheer, werkzaamheden in het kader van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Bibob) en juridische werkzaamheden.</p> <p>Het uitvoeren van zaken, processen en taken kan worden ingericht tot op het niveau van de functie/rol van de medewerker.</p> <p>Aan ketenpartners kan in het kader van samenwerken en delen, situationeel toegang tot bestanden worden verleend.</p> <p>Via de overheidsportalen kunnen burgers diensten aanvragen, ontbrekende zaken aanvullen en de status van de aanvraag inzien. Deze diensten worden altijd ontsloten door middel van erkende (Landelijke en EU) authenticatiemiddelen, zoals bijvoorbeeld TVS met DigiD.</p> <p>Beheerders zijn niet uitgezonderd van bovenstaande autorisatiestructuur, de rechten van beheerders zijn beperkt tot wat men voor het uitvoeren van beheerwerkzaamheden nodig heeft.</p>
Multi Tanent	<p>Het onderdeel beschikt over <i>Multi Tenant</i> inrichtingsmogelijkheden die toepasbaar zijn voor het kunnen scheiden van bijvoorbeeld regio-samenwerkingsverbanden.</p>
Onweerlegbaarheid	<p>Het onderdeel beschikt over een <i>audit-trail</i> waarin gebruikersacties worden vastgelegd.</p> <p>Daarnaast wordt er altijd vastgelegd welke gebruiker, wanneer een gegeven heeft toegevoegd, gewijzigd of verwijderd. Bij voorkeur wordt daarbij de oorspronkelijke en de nieuwe waarde vastgelegd.</p>
Beschikbaarheid	<p><i>Recovery Point Objective</i> (RPO) en <i>Recovery Time Objective</i> (RTO) van 4 uur tijdens openingstijden van PNH (werkdagen van 7.00 tot 22.00 uur). Bij voorkeur is het onderdeel <i>any place</i> en <i>any time</i> beschikbaar.</p>