

De Amersfoortse Architectuur Principes

In het eerste deel van dit stuk worden de kaders en richtlijnen vanuit het informatiebeleid vertaald naar de Amersfoortse Architectuur en worden de principes benoemd en toegelicht. Een deel van de principes zijn algemeen van aard en zijn van toepassing op de gehele inrichting van de Amersfoortse Architectuur. De overige principes zijn opgedeeld conform het NORA model (bedrijfsarchitectuur, informatiearchitectuur en technische architectuur). In het tweede deel van het stuk wordt een nadere duiding gegeven aan de inrichting van de Amersfoortse T infrastructuur zoals deze op dit moment van toepassing is. Het 2^e deel kan echter gedurende het aankomende jaar behoorlijk gaan wijzigen aangezien er een deel van de infrastructuur (netwerk, compute en storage) opnieuw zal worden ingericht.

1 Algemene architectuur principes

Principes die voor de gehele inrichting van de Amersfoortse Architectuur gelden, zijn voor een groot deel principes die van toepassing zijn voor alle gemeenten en daarmee dus ook voor de gemeente Amersfoort. Daarnaast is er een verscherping en aanvulling op deze principes die volgen vanuit het informatiebeleid en het dienstverleningsbeleid dat door Amersfoort is bepaald in het kader van Attent Amersfoort.

De algemene architectuurprincipes voor de gemeente Amersfoort zijn:

AA.1 Amersfoortse gemeentelijke informatievoorziening wordt ingericht conform landelijk en Europees beleid.

Amersfoort volgt hier in:

- a) het landelijke en Europese beleid voor de Elektronische Overheid;
- b) bestaande en aangekondigde wet- en regelgeving;
- c) de landelijke basisvoorzieningen, waarop onze gemeente zal moeten aansluiten;
- d) een effectieve en efficiënte uitvoering van onze taken.

Gevolg:

Ontwikkelingen t.b.v. gemeentelijke informatievoorziening krijgen prioriteit indien deze ingericht moeten worden conform landelijk en Europees beleid

AA.2 De gemeente Amersfoort organiseert zich als onderdeel van integrale en betrouwbare overheid.

1. De gemeente organiseert zich als een onderdeel van een integraal opererende en als eenheid optredende overheid, die in haar handelen naar burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties consistent en betrouwbaar is;
2. De gemeente gebruikt gegevens die accuraat, actueel en volgens wettelijke normen beveiligd zijn en deelt die gegevens met andere organisaties in het publieke domein;

3. De gemeente vraagt burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties slechts eenmaal om gegevens die in overeenstemming zijn met de aard en het doel van de dienstverlening of de handhaving waarvoor ze zijn bedoeld (doelbinding);
4. De beveiliging van de toegang tot onze dienstverlening en informatie (oftewel het voorkomen van ongeautoriseerd gebruik daarvan) is in overeenstemming met de aard en het doel van die dienstverlening en informatie.

Gevolg:

Ontwikkeling en inrichting van de gemeentelijke informatievoorziening moet voldoen aan de eisen die gesteld worden aan de inrichtingsvormen en het gebruik ervan. Hierbij moet de gemeente de landelijke standaarden en inrichtingsvormen volgen om aan de eisen te kunnen voldoen.

AA.3 De gemeente Amersfoort is gericht op een vraaggerichte informatiehuishouding met een focus op dienstverlening.

1. De Gemeente Amersfoort werkt klant- en servicegericht;
2. Onze gemeente verleent haar diensten aan burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties via internet (elektronisch loket) en stimuleert het gebruik van dit kanaal;
3. De bestaande kanalen zoals papieren post, telefoon en balie blijven beschikbaar, zodat burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties in beginsel gebruik kunnen maken van het kanaal van hun keuze. Onafhankelijk van het medium wordt altijd dezelfde kwaliteit geleverd;
4. Onze gemeente geeft een helder, vindbaar beeld van de diensten (producten) die burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties van hen kunnen afnemen. Daartoe is het elektronische loket van onze gemeente benaderbaar via landelijke ingangen zoals de website www.overheid.nl (één loket-gedachte, 'no wrong door').

Gevolg:

Zowel de organisatie, processen als systemen voor dienstverlening moeten naadloos op elkaar aansluiten en onderling van elkaars status en communicatie op de hoogte zijn. Ontwikkeling van de digitale afhandeling van de gemeentelijke diensten maakt informatieoverdracht naar de verschillende kanalen eenvoudiger en eenduidiger en minder afhankelijk van de menselijke factor. Daarnaast is dit op termijn ook goedkoper voor de organisatie en efficiënter voor zowel de organisatie als de burger.

AA.4 Amersfoort richt haar informatievoorziening flexibel en toekomstgericht in.

De gemeente richt haar dienstverlening, processen, informatievoorziening en technische omgeving flexibel, samenhangend, gestandaardiseerd en toekomstgericht in. Dit opdat integrale en makkelijk koppelbare oplossingen ontstaan die resulteren in een omgeving die makkelijk aanpasbaar is wanneer in- en externe veranderingen daarom vragen.

Gevolg:

De inrichting moet gebruik maken van zoveel mogelijk generieke voorzieningen (bv. generieke informatiesystemen, zoals WFM, CRM, DMS). Gebruik van generieke

centrale systemen, toepassen van open standaarden en het modulair opzetten van processen maakt hergebruik van processen en informatiesystemen mogelijk en zorgt voor een flexibele inrichting. Hierbij moet ook weer zoveel mogelijk efficiënt gebruik gemaakt worden van de bestaande technische infrastructuur.

1.1. *Bedrijfsarchitectuur principes*

BA.1 Amersfoort zorgt voor transparantie in de dienstverleningsprocessen.

De gemeente zorgt voor een inrichting van de informatiehuishouding waardoor de burgers, bedrijven en maatschappelijke organisatie via alle kanalen inzicht krijgen in de status van de voor hen lopende dienstverleningsprocessen en worden hierover actief geïnformeerd.

Gevolq:

Inzicht in informatie over de lopende processen via alle kanalen vraagt om te werken op basis van gecentraliseerde en gedigitaliseerde informatie over status van het proces. Het lopende proces van een klant is het afhandelen van een zaak. Deze aanpak vraagt dus om het zaaksgewijs afhandelen van de producten en diensten, het digitaal vastleggen van de informatie over de zaak en het digitaliseren van de processen.

BA.2 Amersfoort zorgt voor een efficiënte interne bedrijfsvoering, die aansluit op de externe dienstverlening

Onze gemeente zorgt voor een efficiënte bedrijfsvoering door haar interne processen te stroomlijnen en elektronisch te maken. Dit is inclusief de elektronische afhandeling van binnengekomen elektronische aanvragen.

Gevolq:

In lijn met de externe ontwikkelingen zullen ook de interne bedrijfsprocessen worden aangesloten op de digitale informatiehuishouding. De interne bedrijfsprocessen maken ook gebruik van de generieke informatiesystemen, die ingezet worden voor de externe dienstverlening. Hierdoor sluiten de externe processen beter aan op de interne processen, wordt de totale afhandeling transparanter en is de ontwikkeling uniform.

BA.3 Processen worden ingericht op basis van volledige afhandeling van de klantvraag met behulp van zaaksturing

Een bedrijfsproces loopt van klant naar klant en levert een product of dienst op uit de producten en diensten catalogus en de besturing van de operationale processen is ingericht conform het principe van zaaksturing. Zaken ontstaan op het moment dat een klant, raadslid, lid van het GMT of een ander overheidsorgaan een beroep doet op de dienstverlening van de werkorganisatie van de gemeente Amersfoort.

Gevolq:

In aansluiting op de vraaggerichte informatiehuishouding, moet de totale procesafhandeling ook ingericht worden op het afhandelen én beantwoorden van de vraagstelling van de klant. Hierbij moet het bewaken van dit proces ondersteund worden en daarbij helpt het concept van zaaksgewijs opslaan en registreren van informatie om het proces te begeleiden en wordt het mogelijk de gehele klant vraag op basis van zaakafhandeling/zaaksturing af te werken. Ook interne processen zullen

uiteindelijk op een soortgelijke manier worden afgehandeld. Invoering van hiervan zal plaats vinden via een geleidelijk proces.

BA.4 Processen worden generiek beschreven en maken gebruik van generieke bouwstenen

De processen worden volgens een uniforme techniek beschreven, inclusief de kritische prestatie factoren (bijvoorbeeld doorlooptijd) en de vast te leggen managementinformatie (bijvoorbeeld aantallen per tijdseenheid). Hierbij wordt gebruik gemaakt van generieke processtappen zoals dossiervorming, die als generiek onderdeel bij elke processtap kan worden aangeroepen bij oplevering van een document of statuswijziging.

Gevolg:

Processen maken gebruik van generieke bouwstenen in de informatiehuishouding om de ontwikkeling eenvoudiger en sneller te maken. Dit geldt zowel bij de intake voor balie en internetformulier tot met de afhandeling naar de vakafdelingen. Door de inzet van een generiek systeem voor het afhandelen van processen (zaak informatie, documenten opslag en het aansturen van processystemen) is het uniform vastleggen van processen van belang.

De ontwikkeling van de backoffice leverancier Centric richt zich ook steeds meer op een generieke aanpak voor procesinrichting/workflow met dezelfde bouwstenen, die door Amersfoort ook gekozen zijn voor de invulling van de elektronische dienstverlening en het document management.

1.2. Informatiearchitectuur principes

IA.1 De gemeente ontwikkelt haar applicatielandschap conform haar streefmodel op basis van integratie van informatiesystemen

De gemeente ontwikkelt haar applicatielandschap conform haar toekomst visie op de gemeentelijke informatiehuishouding omgezet in het Amersfoortse streefmodel. Hierbij speelt integratie van informatiesystemen een basis rol om integrale dienstverlening mogelijk te maken. Hiervoor wordt gewerkt met één platform op basis van criteria als: kwaliteit, beschikbaarheid, integreerbaarheid, beheer en kosten.

Binnen het streefmodel zijn de volgende subprincipes gedefinieerd:

- Informatiesystemen zoveel mogelijk inzetten voor hergebruik;
- Nieuwe informatiesystemen moeten gestandaardiseerd zijn op het Amersfoortse streefmodel en kunnen integreren met de daarbinnen reeds aanwezige componenten;
- Voor elke informatiesysteem slechts één bedrijfsonderdeel functioneel verantwoordelijk is;
- Inzet van informatiesystemen verloopt op basis van: hergebruik gaat voor standaardpakketten gaat voor maatwerk en maatwerk gaat voor bouwen;
- Gebruik gemaakt wordt van generieke informatiesystemen (DMS, WFM, CRM, *Identity* en *Access Management*, etc);
- Generiek bruikbare systemen hebben de voorkeur boven eilandoplossingen

- Integratie (koppelingen) op basis van open standaarden van onafhankelijke organisaties en landelijke overheid, zoals: StUF, XML, Webrichtlijnen nederlandse overheid (waaronder de W3C standaarden);
- Inzet van modulaire, herbruikbare en makkelijk vervangbare functies en componenten (Legosysteem);
- Gebruik maken van landelijke (gemeentelijke) referenties en voorbeeldoplossingen.

Gevolg:

Nieuwe informatiesystemen en veranderingen in het applicatielandschap moeten getoetst worden aan de bovenstaande eisen om de ontwikkeling van het gewenste applicatielandschap mogelijk te maken. Hiermee wordt voorkomen dat er onnodige investeringen gedaan worden om informatiesystemen die niet aan de gestelde eisen voldoen alsnog te laten functioneren en integreren binnen de Amersfoortse informatiehuishouding. Daarnaast ligt hier ook de focus op herbruikbaarheid van bestaande informatiesystemen en applicatiecomponenten waardoor de complexiteit en de kosten laag gehouden kunnen worden.

IA.2 De gemeente zorgt voor verplicht hergebruik van basisgegevens

De gemeente volgt het landelijk beleid ten aanzien van de invoering van de basisregistraties en zorgt dat de gegevens die opgenomen zijn in de basisregistraties worden hergebruikt (eenmalig bijhouden, meervoudig gebruiken). Klant hoeft gegevens slechts eenmaal aan te leveren.

Gevolg:

Informatiesystemen die basisgegevens gebruiken moeten in staat zijn met open standaarden gegevens en conform de inrichting van de basisregistraties infrastructuur uit te wisselen.

IA.3 De gemeente richt haar applicatielandschap in zodat aangesloten kan worden op de generieke bouwstenen van de e-overheid en om ketensamenwerking binnen de overheid mogelijk te maken

De gemeente zal maximaal gebruik maken van de e-overheidsbouwstenen waaronder DigiD, E-formulieren, Mijn Overheid, zoekmachine, bedrijvenloket, Overheid heeft Antwoord, etcetera. Daarnaast zorgt de gemeente ook dat bij haar streven naar integrale dienstverlening en een integrale uitvoering van overheidstaken actief samen gewerkt wordt met partnerorganisaties in en tussen sectorale ketens. In dat kader streeft onze gemeente naar gezamenlijke oplossingen voor het uitwisselen en delen van gegevens met ketenpartners en het - daartoe - koppelen van systemen op basis van open en landelijke (overheids)standaarden.

Gevolg:

Bij de inrichting van het applicatielandschap moet maximaal gebruik gemaakt worden van reeds bestaande en beschikbare overheidscomponenten en er voor gezorgd worden dat de gemeente kan aansluiten op extern informatiesystemen conform de landelijke richtlijnen.

1.3. Technische architectuur principes

TA.1 De gemeente kiest voor toekomstvaste en proven technologie

Amersfoort kiest voor toekomstvaste en proven technologie. Het heeft de voorkeur om volwassen producten in te zetten tenzij het noodzakelijk is om vooruitlopend op toekomstige ontwikkelingen en kostenbesparende maatregelen innovaties in te zetten. Hiervoor zal toestemming op de inzet van deze innovaties worden gevraagd via de daarvoor vastgesteld besluitvormingsprocedures.

Gevolg

Bij aanbestedingen vereist de gemeente Amersfoort altijd inzage in referenties waar de oplossingen/technologie ook reeds geïnstalleerd en in productie zijn.

TA.2 De architectuur is onafhankelijk van specifieke technologiekeuzes en leveranciers

De architectuur mag niet afhankelijk zijn van de specifieke technologiekeuzes van leveranciers. Dit principe biedt de mogelijkheid om componenten door vergelijkbare componenten van andere leveranciers te vervangen, als hun levenscyclus of commerciële aspecten daartoe aanleiding geeft.

Gevolg

Bij de selectie van nieuwe componenten wordt het gebruik van (inter)nationale standaarden vereist, zodat de componenten later vervangbaar zijn voor componenten van een andere leverancier. Hierdoor wordt leverancier lock-in op het niveau van technologie voorkomen en kan de selectie plaats vinden op functionaliteit en prijs.

TA.3 De gemeente voert een één-merk beleid voor groepen infrastructuur-componenten.

De gemeente voert een één-merk beleid voor groepen infrastructuur-componenten. Met "groepen componenten" worden bijvoorbeeld alle routers, alle servers etc. bedoeld. Dit met inachtneming van de Europese aanbestedingsregels. Er wordt dan aanbesteed voor één of enkele gerelateerde groepen infrastructuur. Deze zullen echter nooit in één keer worden vervangen, maar binnen een vastgestelde periode.

Gevolg

De infrastructuur componenten moeten altijd als groep geselecteerd en aanbesteed worden, zodat er eenvoudig gewerkt kan worden met spare-parts waardoor componenten snel vervangen kunnen worden en het gewenste service niveau behouden blijft. Vervanging vindt echter nooit in één keer plaats, maar gefaseerd om de stabiliteit van de omgeving te kunnen garanderen.

TA.4 De gemeente volgt voor de IT-voorzieningen (inter)nationale en leveranciersonafhankelijke ('open') standaarden.

In het kader van een integreerbaarheid van de informatiesystemen en technische systemen volgt ook op IT niveau voor (inter)nationale en leveranciersonafhankelijke ("open") standaarden. Om standaardisatie binnen de overheid te bewerkstelligen is in 2006 het College en het Forum Standaardisatie ingesteld. De NORA^[NORA], die ook door Forum en College wordt uitgedragen, schrijft bij voorkeur open standaarden voor.

Gevolg

Bij aanbestedingen vereist de gemeente Amersfoort het gebruik van (inter)nationale en leveranciersafhankelijke (“open”) standaarden.

TA.5 De gemeente maakt gebruik van een schaalbare infrastructuur

De technische infrastructuur en producten dienen schaalbaar te zijn in capaciteit en functionaliteit om te kunnen voldoen aan de veranderende eisen die gesteld worden aan de bedrijfsvoering en de technologie.

Gevolg

De technische infrastructuur is schaalbaar ingericht ondermeer door eenvoudig uitbreidbaar serverpark met gebruikmaking o.a. servervirtualisatie waardoor eenvoudig aanvullende servers toe te voegen zijn. Verder wordt bij de aanschaf van storage, netwerk en andere infrastructurele componenten uitbreidbaarheid en schaalbaarheid vereist.

TA.6 De technische infrastructuur is in principe 24 uur per dag in bedrijf.

De infrastructuur is in principe 24 uur per dag in bedrijf, uitgezonderd de tijd die nodig is voor back-up en onderhoud. E-overheid groeit naar 24x7 en dient een bijpassende infrastructuur te realiseren. Het beheer- en onderhoudsvenster ligt tussen 22:00 en 06:00 uur.

Gevolg:

De infrastructuur van de gemeente Amersfoort wordt zo ontworpen dat een *single point of failure* wordt voorkomen.

TA.7 De gemeente maakt gebruik van gestandaardiseerde werkplekken

De gemeente Amersfoort maakt gebruik van gestandaardiseerde werkplekken, waardoor de gebruiker de mogelijkheid heeft om op een willekeurige werkplek in te loggen en daar de beschikking krijgt over zijn eigen desktop, mail, software en data. Daarmee wordt een plaatsafhankelijke werkplek gecreëerd.

Gevolg:

De werkplekken van de gemeente Amersfoort zijn qua opzet en functionaliteit identiek. De werkplekken worden opgebouwd met behulp van desktop en applicatie virtualisatie. Hierdoor wordt het voor ieder gebruiker mogelijk om op iedere werkplek in te loggen en de persoonlijke gebruikersomgeving te bereiken en zijn er meer functionaliteiten mogelijk op de werkplek.