

Bijlage 3 - Non-functional requirements

Functionele Geschiktheid

Onderdeel**Functionele eis**

Toepasselijkheid

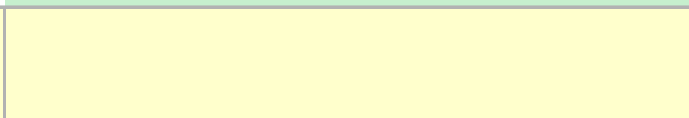
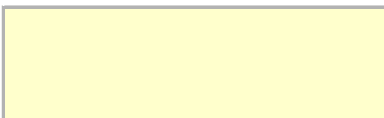
De bedrijfsapplicaties ondersteunen alle leestekens, inclusief diakrieten conform UTF-8.

Correctheid

De bedrijfsapplicaties stellen de juiste resultaten met de benodigde nauwkeurigheid ter beschikking zoals staat in de diverse wetten en uitwerkingen daarvan (bijvoorbeeld nadere regels besluit PE).

Functionele compleetheid

Het systeem ondersteunt als dat nodig is adequaat functioneel beheer, op ten minste de onderstaande aspecten: beheren van content, beheren van relevante configuratieparameters, inzicht in en beheer van interne taken van de applicatie (periodiek of ad hoc).



Functionele compleetheid

Het systeem ondersteunt initiële vulling op basis van gegevens uit bestaande bronnen.

Onderdeel	Functionele eis
Bedienbaarheid	Bij foutsituaties wordt de gebruiker geïnformeerd middels een voor de gebruiker begrijpelijke foutmelding.
Volmaaktheid gebruikersinteractie	Alle afzonderlijke componenten van de totaaloplossing* hebben eenvoudig opvraagbare loggingsfaciliteiten voor fout gelopen activiteiten in de componenten zelf en hun bijbehorende services, zodat een technisch applicatiebeheerder daarmee adequaat ondersteund wordt bij het oplossen van fouten en andere storingen. (* Denk aan: Mendix, Boomi, CRM, Sharepoint, Nav.)
Herkenbaarheid van geschiktheid	De presentatie van Documenten of e-mails geproduceerd door de Applicaties, evenals de presentatie van websites en portals moet voldoen aan de huisstijl van de Raad
Bedienbaarheid	De meest gangbare browsers (Google Chrome, Mozilla Firefox, Edge, Safari) dienen minimaal vanaf de laatst ondersteunde versie(s) door de leverancier bruikbaar te zijn voor het gebruik van de portalen en overige webgerelateerde toepassingen. Maatwerk in de applicaties mag dit gebruik niet belemmeren.
Bedienbaarheid	De browsers Google Chrome en Edge dienen vanaf de laatst ondersteunde versie door de leverancier, bruikbaar te zijn voor het gebruik van CRM. Maatwerk in de applicaties mag dit gebruik niet belemmeren.
Toegankelijkheid	Functioneel en technisch beheerders kunnen de toegang tot het portaal op eenvoudige wijze blokkeren en deblokkeren, zodat eindgebruikers bij een calamiteit of onderhoud daar geen extra schade kunnen veroorzaken, of vanwege een verstoring er onnodig tijd kwijt zouden zijn.
Toegankelijkheid	De bedrijfsapplicaties zijn toegankelijk conform de Europese richtlijn EN301 549 zodat ze WCAG 2.1 compliant zijn. Als een component niet aan een WCAG 2.1-richtlijn voldoet, is dat afgestemd met de PO en nader onderbouwd in de wiki over het onderwerp.
Toegankelijkheid	Voor testen van het taaldeskundigenportaal is het noodzakelijk om met een specifiek voor dat doel aangemaakte gebruiker in te kunnen loggen op het portaal voor taaldeskundigen (named user)
Toegankelijkheid	Voor testen van de afnemerportalen is het noodzakelijk om met een specifiek voor dat doel aangemaakte gebruiker in te kunnen loggen op het portaal voor taaldeskundigen (named user)
Toegankelijkheid	De ACC-portalen moeten ook buiten Citrix toegankelijk zijn
Toegankelijkheid	Portalen zijn minimaal op een Windows en Apple desktop computer te gebruiken.
Toegankelijkheid	Portalen kunnen 24/7 beschikbaar zijn, uitgezonderd de onderhoudswindows.

Onderdeel	Functionele eis
Capaciteit	Het is mogelijk dat de bedrijfsapplicaties het gelijktijdige gebruik van de bedrijfsapplicaties mogelijk maakt voor tenminste 50 interne medewerkers, 7000 Extranet-gebruikers en 100 concurrent users.
Middelenbeslag	Het opschalen van servers en applicaties is mogelijk ten behoeve van performance en beschikbaarheid.
Snelheid	De responstijd voor 98 procent van alle transacties en bevestigingen door interne medewerkers bedraagt ten hoogste drie seconde. Toelichting: responstijd is end to end voor een gebruiker.
Snelheid	De responstijd voor 98 procent van alle transacties en bevestigingen door portaalgebruikers bedraagt ten hoogste drie seconden.
Snelheid	Bij wachttijden langer dan twee seconden toont een portaalapplicatie een melding aan de gebruiker, dat de betreffende applicatie bezig is om op de actie van de gebruiker te reageren. Kan de handeling niet binnen dertig seconden worden voltooid, dan wordt een time-out getoond en wordt de bijbehorende transactie afgebroken.

Toelichting capaciteit portaal	Aantal gebruikers: -ca. 5.000 tot 7.000 taaldeskundigen Wbtv. - Enkele tientallen tot mogelijk een paar honderd intermediairs / afnemers Wbtv. -Ca. 300 tot 400 actieve bewindvoerders Wsnp. -Ca. 12.000 advocaten, mediators plus kantoormedewerker) Wrb. -☒ potentie alle burgers van Nederland boven de 18 (IKV-burgerportaal). In de praktijk zijn het er 1.000 tot 2.000 per jaar. Bij Wbtv betreft het alleen mutaties op het register: in- en uitschrijvingen van tolken/vertalers, meldingen m.b.t. permanente educatie en mutaties. Bij de Wsnp lopen er ca. 32.000 schuldsaneringszaken. Per jaar komen er ongeveer 6.000 nieuwe zaken bij en lopen er net zo veel af. Het gaat voor de Wrb om ca. 400.000 toevoegingen per jaar van ca. 230.000 burgers. Toevoegingen worden door advocaten aangevraagd. -Aanvragen Regulier 302.000/jaar = 1.200 per werkdag -Aanvragen LAT 9.300/jaar = 40 per werkdag -Aanvragen Mediation 19.000/jaar = 75 per werkdag -Voor mutaties en declaraties op toevoegingen is de aanname gedaan van per jaar 4 per toevoeging schuldsanering, regulier, mediation en 1 per LAT. Het aantal werkdagen per jaar is bepaald op 255; 365 / 7 weken maal 5 minus 6 feestdagen.
--------------------------------	--

Load portalen	Wbtv	Wsnp	IKV	Wrb	totaal
Registermutaties	4.683	400		12.000	
Subsidieverzoek schuldsanering		6.000			
Declaraties schuldsanering		24.000			
IKV aanvragen			2.000		
Toevoeging regulier				302.000	
Toevoeging LAT				9.300	
Toevoeging mediation				19.000	
Declaraties regulier				1.208.000	
Declaraties LAT				9.300	
Declaraties mediation				76.000	
Declaraties piket				120.000	
Roostermutaties piket				10.000	
Aantal inzendingen per jaar	4.683	30.400	2.000	1.765.600	1.802.683
Aantal raadplegingen per jaar	14.049	91.200	6.000	5.296.800	5.408.049
Aantal transacties per jaar	18.732	121.600	8.000	7.062.400	7.210.732
Werkdagen	255	255	255	255	
Inzendingen per werkdag	18	119	8	6.927	7.072
Transacties per werkdag	73	477	31	27.707	28.289
Procentueel	0,3%	1,7%	0,1%	97,9%	100,0%

Bijlage 3 - Non-functional requirements

Onderhoudbaarheid

Onderdeel	Functionele eis
Herbruikbaarheid	De oplossing is zodanig opgezet dat onderdelen, waarvan bij ontwerp te voorzien is dat ze ook in een andere context bruikbaar zijn, met het oog op hergebruik zijn opgezet en gedocumenteerd.
Analyseerbaarheid	Elke keuze voor maatwerk moet onderbouwd zijn.
Analyseerbaarheid	De broncode is gedocumenteerd, zodanig dat applicatiebeheer en verdere ontwikkeling mogelijk is op basis van de beschikbare documentatie.
Analyseerbaarheid	De functionaliteit is dusdanig gedocumenteerd, dat functioneel beheer en verdere ontwikkeling mogelijk is op basis van de beschikbare documentatie.
Analyseerbaarheid	De portals hebben de voorzieningen of de mogelijkheid om voorzieningen in te bouwen om management-informatie en statistieken over het gebruik van de websites te verzamelen en binnen de Raad beschikbaar te stellen.
Analyseerbaarheid	Versiebeheer op formulieren, rekenregels, beschikkingen wordt ingericht. Bijgehouden wordt welke versies op welk moment in productie waren.
Wijzigbaarheid	Conform upgrade strategie RvR

Bijlage 3 - Non-functional requirements
Overdraagbaarheid

Onderdeel	Functionele eis
Aanpasbaarheid	De opgeleverde functionaliteit is zodanig gedocumenteerd (datamodel, werking, configuraties, workflows, samenhang, interfaces, installaties, zie producten deliverables in MTP), dat deze door een willekeurige, door RvR gecontracteerde, beheerpartij uitgevoerd en onderhouden kan worden.
Installeerbaarheid	Het systeem kan met volledige functionaliteit op meerdere omgevingen ingericht worden (ontwikkel, test, acceptatie en productie) door technisch beheer, waarbij alleen infrastructurele instellingen aangepast hoeven te worden.
Aanpasbaarheid	Voor gegevensuitwisseling met externe partijen gebruikt het systeem indien mogelijk industriestandaards van de overheid (www.forumstandaardisatie.nl).
Aanpasbaarheid	Content (alle gegevens) is kanaalafhankelijk (post, e-mail, telefoon, portaal) opgeslagen en behandeld en wordt kanaalafhankelijk aangeboden (betekent: verwerking vindt op dezelfde manier plaats).
Aanpasbaarheid	Gegevens (waaronder gegevens- en document bestandstypen) moeten voldoen aan nationaal en internationaal geldende standaards (www.forumstandaardisatie.nl).
Aanpasbaarheid	De opgeleverde functionaliteit is afdoende gedocumenteerd (datamodel, werking, configuraties, workflows, samenhang, interfaces, installaties), om door een willekeurige, door RvR gecontracteerde, beheerpartij uitgevoerd en onderhouden te kunnen worden.

Bijlage 3 - Non-functional requirements
Beveiligbaarheid

Onderdeel	Functionele eis
Verantwoording	De bedrijfsapplicaties houden een auditlog bij die niet door de portaalgebruiker, eindgebruiker of FB te wijzigen is.
Verantwoording	De auditlog is enkel door de technisch beheerder op te schonen
Vertrouwelijkheid	De informatie- en ICT beveiliging is ingericht conform de uitkomsten van de PIA en het IB-plan.
Vertrouwelijkheid	Het is mogelijk om bevoegdheden en verantwoordelijkheden betreffende het inzien, vastleggen en verwerken van gegevens in te richten zodat het voldoet aan de gestelde privacy- en functiescheiding eisen. Dit dient te gebeuren door middel van rollen binnen het systeem en functiescheiding op diezelfde rollen binnen de workflows.
Integriteit	De authenticatie van medewerkers van de Raad verloopt via een voorziening voor centrale, single-sign on.
Onweerlegbaarheid	De bedrijfsapplicaties waarborgen dat ontvangst en/of verzending van acties, gegevens en berichten niet kan worden ontkend door betrokken partijen.
Authenticiteit	Voor alle gegevens is er één authentieke, gedocumenteerde bron.
Authenticiteit	Gegevens worden alleen redundant opgeslagen indien dat nodig is om aan andere kwaliteitseisen te voldoen. Als dit gebeurt, is dit afdoende in de wiki gedocumenteerd.
Authenticiteit	Inlog gebeurt altijd met tenminste 2-factor authenticatie
Integriteit	Encryptie is standaard voor websites, portalen (HTTP-S) en voor interfaces richting de back-office.
Integriteit	Bestanden die via upload in het portaal bij de RvR worden aangeboden ondergaan een controle op omvang, bestandstype en de aanwezigheid van malware (virus scan).
Authenticiteit	Voldoen aan DigiD assessment vereisten van logius (geldt ook voor Eidas en E-herkenning)
Vertrouwelijkheid	Alleen geauthentiseerde en geautoriseerde gebruikers hebben toegang tot het niet-publieke deel van het systeem.
Integriteit	Toegang tot vertrouwelijke gegevens is alleen mogelijk na specifieke autorisatie door de eigenaar van het systeem.
Integriteit	Het systeem authenticiseert alle interne gebruikers met de interne authenticatiemiddelen van de RvR, zijnde Active Directory.
Integriteit	Toegangsrechten voor de applicaties worden door de applicatiebeheerder beheerd. Toegangsrechten voor de applicatiegegevens worden door de systeembeheerder beheerd.
Onweerlegbaarheid	Pogingen om ongeautoriseerd toegang te krijgen tot het systeem of informatie worden geregistreerd.
Onweerlegbaarheid	Besmettingen met virussen en/of malware worden gedetecteerd en geregistreerd.