

Bijlage 8.1

Oplossingsspecificaties en architectuurprincipes

BIJLAGE 8.1 BIJ DE SELECTIELEIDRAAD

Opdracht tot het op basis van gebruiksrechten ter beschikking stellen, de inrichting, implementatie, transitie en het onderhoud/beheer van een Burgerzakensysteem

Publicatienummer	315797
Status	Definitief
Versie	V 20210611-1
Datum	11 juni 2021



Inleiding

Voor u ligt Bijlage 8.1 bij de Selectieleidraad in het kader van de Europese aanbesteding voor de Opdracht *‘het op basis van gebruiksrechten ter beschikking stellen, de inrichting, implementatie, transitie en het onderhoud/beheer van een Burgerzakensysteem’* van Dimpact.

Bijlage 8.1 beschrijft de architectuurprincipes die als dwingend kader gelden voor de Inschrijvers, ten tijde van het indienen van de ‘voorlopige’ en daarna ‘definitieve’ Inschrijving. Dat betekent dat Bijlage 8.1 op het moment van aankondigen van de Opdracht op TenderNed op 11 juni 2021, tot het publiceren van de Nota van Inlichtingen, fase 3, op 3 november 2021, de status ‘concept’ heeft en vanaf 3 november 2021 de status ‘definitief’ krijgt.

In praktische zin zullen de architectuurprincipes gedurende een groot gedeelte van de aanbestedingsprocedure ‘meegroeien’ in de tijd en met de procedure, door enerzijds het verwerken van eventuele input van de Gegadigden op basis van vraagstelling tijdens de eerste informatieronde (de Nota van Inlichtingen, fase 1, zie tabel 2 in paragraaf 2.3 van de Selectieleidraad), het verwerken van input van de Inschrijvers op basis van vraagstelling tijdens de tweede informatieronde (de Nota van Inlichtingen, fase 2, zie eveneens genoemde tabel 2), het verwerken van input van Inschrijvers op basis van de consultatieronden (zie tabel 2) en tenslotte nog het verwerken van input van Inschrijvers op basis van vraagstelling tijdens de derde informatieronde (zie tabel 2).

Wijzigingen en/of uitbreidingen in de architectuurprincipes en de Opdracht in zijn algemeenheid vinden uitsluitend plaats binnen de kaders van artikel 2.163b Aw (het leerstuk ‘wezenlijke’ wijziging). Wijzigingen en/of uitbreidingen kunnen tevens uitbreidingen en/of beperkingen van het dwingende karakter van bepaalde aspecten omvatten.

1

ALGEMEEN

1.1	Wet- en regelgeving	5
1.2	Hoofdfunctionaliteit	5
1.3	E-dienst/Self service/digitale dienst	6
1.4	Standaardkoppelingen	7
1.5	Beveiliging	9
1.6	Data ontsluiting	10
1.7	Functioneel beheer	10
1.8	Implementatie	11
1.9	Conversie van data	11
1.10	Servicelevels	11
1.11	Exitregeling	13

2

OPTIES

3

OVERIGE ARCHITECTUURPRINCIPES EN ROADMAP

3.1	Algemeen	16
3.2	Doelarchitectuur	17
3.2.1	Scheiding gegevens en apps	17
3.2.2	Datadistributie	17
3.2.3	Apps	17
3.3	Roadmap	18
3.3.1	Plateau 1 – Scheiding gegevens en apps	18
3.3.2	Plateau 2 – Keuzevrijheid componenten	18
3.3.3	Plateau 3 – Open source	19

1

ALGEMEEN

1.1	Wet- en regelgeving	5
1.2	Hoofdfunctionaliteit	5
1.3	E-dienst/Self service/digitale dienst	6
1.4	Standaardkoppelingen	7
1.5	Beveiliging	9
1.6	Data ontsluiting	10
1.7	Functioneel beheer	10
1.8	Implementatie	11
1.9	Conversie van data	11
1.10	Servicelevels	11
1.11	Exitregeling	13

Algemeen

De opdrachtscope is minimaal vervangend aan de bestaande oplossing: het op basis van gebruiksrechten ter beschikking stellen, de inrichting en implementatie (inclusief migratie), het beheer en het onderhoud van een als dienst geleverde off-premise oplossing voor burgerzaken, het nieuwe 'Burgerzakensysteem'. Het Burgerzakensysteem ondersteunt zowel bedrijfsvoerings- als dienstverleningsprocessen. Het Burgerzakensysteem sluit aan op de Gemma-architectuur en voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder BIO en AVG. Uiteraard wordt het Burgerzakensysteem geïntegreerd in de landelijke en gemeentelijke ICT- / IV-context.

Het Burgerzakensysteem bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten. Het Burgerzakensysteem dient off-premise (ook wel: remote geserviced) aangeboden te worden. Dit betekent dat het Burgerzakensysteem vanuit de rekencentra van de potentiële Leverancier ter beschikking wordt gesteld en het technisch beheer hierop volledig is geserviced.

Het Burgerzakensysteem dient zich in een webbased omgeving te presenteren, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op standaardbrowsers, waarbij de webbrowsers Microsoft Edge, Chrome en Firefox voor wat betreft de versies van het afgelopen jaar (N-1) worden ondersteund. Het Burgerzakensysteem is bij voorkeur cloud-native zonder gebruik van extra configuratie, plug-ins en software, anders dan de standaardconfiguratie van genoemde webbrowsers.

De Leverancier mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een correcte integratie van de off-premise-oplossing met de infrastructuur en / of systemen van de gemeente. Let op: dit wordt aldus alleen toegestaan voor het realiseren van integratie en/of connectie tussen off-premise componenten van de Leverancier met on-premise componenten van de gemeente. Alle componenten van het Burgerzakensysteem dienen off-premise geleverd te worden.

De Leverancier draagt zorg voor de off-premise back-up en recovery. De Leverancier verricht zelfstandig een uitwijktest van de oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) het Burgerzakensysteem wordt uitvoerig wordt getest. De Leverancier verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan de gemeenten.

De aangeboden licenties en / of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en / of gebruiksrechten van een representatieve test- (en acceptatie-)omgeving en volledige uitwijkfunctionaliteit van (alle onderdelen van) het Burgerzakensysteem. De Leverancier garandeert het ter beschikking stellen van deze omgevingen (incl. licenties en / of gebruiksrechten) van de totale oplossing ten behoeve van het Burgerzakensysteem die functioneel volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving.

Technisch beheer valt binnen de scope van de Opdracht. Indien on-premise componenten aangeboden worden, verzorgt de Leverancier alle upgrades, updates en patches en support van de door hem geleverde / voor het Burgerzakensysteem geïnstalleerde / geconfigureerde software componenten (remote en zo nodig on-site). Voor een combinatie van beiden geldt beiden. Dit alles voor de totale duur van de Overeenkomst.

1.1 WET- EN REGELGEVING

Het Burgerzakensysteem voldoet volledig en tijdig aan de uitvoering van de volledige beschreven opdrachtscope, de hieraan gerelateerde landelijke wet- en regelgeving gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. Onder deze wet- en regelgeving wordt ten minste - maar niet uitsluitend - verstaan: volledige compliance op het LO GBA, AVG en BIO voor de huidige en toekomstige versies. Het Burgerzakensysteem is hiertoe tevens geschouwd en getoetst door RvIG en akkoord bevonden en wordt zo nodig opnieuw geschouwd waarbij eventuele wijzigingen eveneens akkoord worden bevonden.

1.2 HOOFFUNCTIONALITEIT

Het Burgerzakensysteem biedt uitvoeringsondersteuning van de processen 'Burgerzaken', zoals gespecificeerd in de eisen van GEMMA

(zie: http://www.gemmaonline.nl/index.php/Procesbeschrijvingen_BZM_specificaties), met uitzondering van Module 14 CRIB. Dit betreft de volgende modules:

- Burgerzaken modules - Generiek
- Burgerzaken modules - Module 01 (Afstamming)
- Burgerzaken modules - Module 02 (Naam en Geslacht)
- Burgerzaken modules - Module 03 (Documenten)
- Burgerzaken modules - Module 04 (Huwelijk)
- Burgerzaken modules - Module 05 (Migratie)
- Burgerzaken modules - Module 06 (Nationaliteit)
- Burgerzaken modules - Module 07 (Reisdocumenten)
- Burgerzaken modules - Module 08 (Rijbewijzen)
- Burgerzaken modules - Module 09 (Overlijden)
- Burgerzaken modules - Module 10 (Overig)
- Burgerzaken modules - Module 11 (Onderzoek)
- Burgerzaken modules - Module 12 (Binnengemeentelijke levering)
- Burgerzaken modules - Module 13 (Verkiezingen)

Het Burgerzakensysteem voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het door de VNG Realisatie geregistreerde use-cases KUC001 tot en met KUC 205 (zie website: https://www.gemmaonline.nl/index.php/Keten_use_cases_BZM_specificaties).

Het Burgerzakensysteem maakt het mogelijk persoonslijsten te actualiseren en te corrigeren en zo nodig aspecten ten aanzien van de persoonslijst in nader onderzoek te nemen en uit te voeren.

Het Burgerzakensysteem voorziet in het registreren en doorgeleiden van aanvragen voor Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) naar het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

1.3 E-DIENST/SELF SERVICE/DIGITALE DIENST

Het Burgerzakensysteem heeft een self-service-webportaal en self-service-processen die ter beschikking kunnen worden gesteld aan burgers, organisaties en instellingen met betrekking tot ten minste in stand houding van de huidige ondergenoemde self-service-processen:

- Aangifte geboorte (inclusief digitale ondertekening van zowel burgers als zorgverleners)
- Aangifte huwelijk / partnerschap (inclusief omzetting)
- Aangifte overlijden
- Wijziging naamgebruik
- Aanvraag reisdocument (inclusief toestemmingsverklaring minderjarig kind)
- Vermissing reisdocument
- Aangifte verhuizing (o.a. door instellingen/woningbouwcorporaties)
- Doorgeven vertrek buitenland
- Aanvraag adresonderzoek
- Aanvraag afschrift Burgerlijke Stand (tevens voor professionele partijen)
- Aanvraag uittreksel BRP
- Aanvraag bewijs van in leven zijn
- Aanvraag bewijs van Nederlanderschap
- Doorgeven verstrekingsbeperking
- Aanvraag (vervangende) stempas
- Aanvraag rijbewijs
- Aanvragen VOG

Dit self-service-portaal dient off-premise (aldus remote en volledig geserviced door de Leverancier) plaats te vinden. Bij het aanbieden van self-service-processen aan burgers, ondernemingen en instellingen verloopt de gehele afhandeling zo geautomatiseerd mogelijk. De self-service omgeving kan tevens op basis van de eigen huisstijl per afnemende gemeenten worden ingericht.

Alle dienstverleningsportalen zijn voorzien van meertaligheid. Tevens zijn alle teksten op de dienstverleningsportalen in B1 taaltoegankelijkheidsniveau geformuleerd en zijn door de gemeente zelf aan te passen. Alle dienstverleningsportalen zijn tevens toegankelijk voor mensen met een functiebeperking. Het Burgerzakensysteem moet gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen van de Rijksoverheid (EN 301 549 van Standaardisatie Forum) en ontwikkelt mee met aanpassingen in die eisen. Het Burgerzakensysteem moet (als onderdeel van EN 301

549) ook voldoen aan Web Content Accessibility Guidelines 2.1 Level AA (WCAG2AA). Het Burgerzakensysteem moet tevens voldoen, en ondersteuning bieden aan, de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Hieronder valt o.a. het automatisch versturen van een ontvangstbevestiging bij het ontvangen van een digitaal bericht.

1.4 STANDAARDKOPPELINGEN

Onderstaand worden diverse koppelingen ten aanzien van het Burgerzakensysteem beschreven. Uiteraard maken verschillende afnemende gemeenten gebruik van andere applicaties waarmee gekoppeld dient te worden. Onderstaande lijst is dekkend ten aanzien van het soort koppelingen en maakt zo veel mogelijk gebruik van de hiervoor aanwezige standaarden. Echter zal in het Voorlopig Beschrijvend Document expliciet een opgave worden gedaan van de benodigde koppelingen per afnemende gemeente, specifiek voorzien van de door de gemeente gebruikte applicatie(s). Voor de overige, optioneel deelnemende, gemeenten zullen de koppelvlakken worden gecategoriseerd naar complexiteit met het oog op het (vastleggen van het) financiële deel van het aanbod. Ondergenoemde applicatienamen gelden enkel ter indicatieve duiding van de applicaties waarvoor nu reeds bekend is dat er gekoppeld dient te gaan worden voor één of meer van de afnemende gemeenten.

De Leverancier conformeert zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst zo veel als mogelijk aan alle voor de Opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn geplaatst (zie: <https://www.forumstandaardisatie.nl/openstandaarden/lijst>). De Leverancier voldoet ten minste aan de hier genoemde verplichte standaarden gedurende de gehele looptijd. Indien deze verplichte standaarden wijzigen zal de Leverancier binnen twaalf maanden voldoen aan de nieuwe standaard en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van twaalf maanden ondersteunen. De onderstaande koppelingen vallen binnen de scope van de Opdracht.

- 1 Basis Registratie Personen; het distribueren van BRP-gegevens via ESB- applicaties (zoals Makelaarsuite en Cliq van PinkRoccade en Key2DDS van Centric). De gegevens uit de BRP kunnen hierbij door binnengemeentelijke afnemers worden ingezien, overgenomen en in de eigen applicaties worden onderhouden in geval van mutaties op basis van binnengemeentelijk berichtenverkeer (STUF-BG, conform de meest actuele versie) voor binnengemeentelijk (her-)gebruik van gegevens.
- 2 Basisregistratie Adressen en Gebouwen; het distribueren, ontvangen en overnemen van BRP- en BAG-gegevens via ESB-applicaties (zoals Makelaarsuite en Cliq van PinkRoccade en Key2DDS van Centric). De oplossing moet gegevens uit andere basisregistraties kunnen raadplegen zoals adresgegevens en gebruiksdoeleinden vanuit de BAG, conform de actueel daarvoor geldende standaarden. Ook dient het Burgerzakensysteem verblijfsobjectmutaties (adresmutaties) via deze koppeling door te geven vanuit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen aan de BasisRegistratiePersonen.
- 3 Aansluiting op de Landelijke Voorzieningen GBA-V en VOA; het aanleveren en ontvangen en overnemen van BRP-gegevens via ESB-applicaties (zoals Makelaarsuite en Cliq van PinkRoccade en Key2DDS van Centric). Mutaties van de BRP kunnen aangeleverd worden aan de GBA-V op basis van landelijk gestelde standaarden en methoden. Er wordt een koppeling gerealiseerd met de GBA-V en VOA , zodanig dat persoons- en adresgegevens kunnen worden opgevraagd en overgenomen vanuit deze systemen.
- 4 Een directe aansluiting vanuit de oplossing op de Landelijke Voorziening GBA-V voor het direct bevragen, ontvangen en overnemen van BRP-gegevens.

- 5 De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie DigiD en eIDAS voor authenticatie van personen.
- 6 De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie e-Herkenning voor authenticatie van organisaties en instellingen.
- 7 De self-service-webportalen worden geleverd met een integratie met Ingenico voor het bieden en afwikkelen van digitale betaalmogelijkheden.
- 8 Voor de oplossingen die ingezet worden om de vereiste en gewenste self-service aan burgers, organisaties en instellingen aan te bieden geldt dat DigiD (en z.s.m. eIDAS), e-Herkenning en Ingenico naadloos (voor de burger begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat) worden geïntegreerd.
- 9 Integratie en connectiviteit met de balie-hardware van deelnemende gemeenten. Het Burgerzakensysteem dient de balieprinters, met een mee aan te bieden en te leveren printserver, vanuit de aangeboden oplossing aan te kunnen sturen. Tevens beschikken deelnemende gemeenten over Oribi soft- en hardware waarvoor maximale integratie vereist wordt, waarbij ten minste: 1) de personen van gescande reisdocumenten automatisch door het Burgerzakensysteem worden getoond / overgenomen en 2) ingescande documenten automatisch aan de registraties in de Burgerzakenmodules kunnen worden toegevoegd.
- 10 Aansluiting op Reisdocumenten Aanvraag- en Archiefstation (RAAS) en -server, waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform LO GBA.
- 11 Aansluiting op Rijksdienst Wegverkeer (RDW-station), waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform LO GBA.
- 12 Aansluiting op COVOG (Verklaringen Omtrent Gedrag), het doorgeleiden van aanvragen voor Verklaringen Omtrent Gedrag naar het Ministerie van Justitie en Veiligheid.
- 13 Aansluiting op BSN-beheervoorziening, waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform LO GBA.
- 14 Aansluiting op de berichtenbox RvIG, waarbij ten minste standaardfunctionaliteit en -uitwisseling worden ondersteund conform LO GBA. De oplossing ondersteunt het raadplegen, controleren, intrekken, ophalen, verwerken en versturen van berichten door middel van de RvIG mailbox. Van alle mutaties wordt een bericht gestuurd aan de GBA-V (zie tevens aansluiting op GBA-V en VOA).
- 15 Aansluiting op de berichtenbox van MijnOverheid om vanuit de oplossing correspondentie digitaal aan de betrokkenen toe te kunnen zenden.
- 16 Aansluiting op de terugmeldvoorziening 2.0 (TMV 2.0) waarmee afnemers van de BRP o.a. meldingen kunnen maken van vermoedelijke fouten.
- 17 Aansluiting op zaak- en documentsystemen via de meest actuele versie van Zaak- en Document Services (ZDS). Het momenteel in gebruikte zaaksysteem (Esuite van Atos) wordt vervangen. Het nieuw te koppelen systeem is nog niet bekend. Zie tevens:
https://www.gemmaonline.nl/index.php/Zaak-_en_Documentservices.
- 18 Aansluiting op een kassasysteem (zoals JCC-betalen van JCC-software en Key2betalingen van Centric) waarmee betaalopdrachten worden geregistreerd en afgehandeld en financiële kasverantwoording plaatsvindt. Hiermee worden tevens de aanwezige pin- en cashterminals aangestuurd. Het Burgerzakensysteem dient ten minste de gegevens van het product, het gerelateerde bedrag en de tenaamstelling aan dit kassasysteem door te geven voor financiële afwikkeling. Voor gemeenten die gebruik maken van JCC-betalen dienen ook digitale betalingen door de oplossing te worden afgegeven aan JCC-betalen voor verdere journalisering hiervan (daadwerkelijke journalisering geschiedt in JCC-betalen).

19 Van uit de techniek ondersteunt de programmatuur SSO in combinatie met Azure AD of een hiertoe lokaal ingerichte Active Directory Federation Services.

Nota Bene: bovenstaande koppelingen gaan dikwijls uit van integratie en connectiviteit met lokale databronnen. Indien functioneel gelijkwaardige oplossingen kunnen worden gerealiseerd door te koppelen met landelijke/externe voorzieningen genieten cloud-koppelingen zonder tussenkomst van een eigen servicebus de voorkeur.

Het Burgerzakensysteem bevat tevens een module voor documentcreatie. Voorzien van landelijke standaard-modeldocumenten (voorgescreven akten, uittreksels en documenten), waarvoor de Leverancier automatisch en tijdig onderhoud pleegt in geval van wijzigingen in wet- en regelgeving. Deze modeldocumenten kunnen nadien aangepast worden aan eigen behoeften.

De documentcreatie kan hiervoor koppelen met een lokale Microsoft Word-omgeving, dan wel een online Microsoft Office 365 variant. Ook dienen externe documenten, die niet door de oplossing gecreëerd worden, worden toegevoegd aan het Burgerzakensysteem. Hierbij is het mogelijk de meest gangbare formaten, ten minste JPG, JPEG, TIFF, PNG, DOC, DOCX, XLS, XLSX, MSG en PDF toe te voegen en deze bestanden direct te kunnen inzien en printen (zonder downloaden en / of printen).

Het Burgerzakensysteem ondersteunt het vastleggen van een emailadres op zaakniveau en biedt bij voorkeur de mogelijkheid direct vanuit het Burgerzakensysteem (beveiligd) te mailen (dan wel geautomatiseerd door te leiden naar een specifieke mailapplicatie), waarna deze email automatisch in het Burgerzakensysteem wordt opgeslagen. Het emailadres wordt zaakgericht opgeslagen en aldus alleen gebruikt voor communicatie rondom de desbetreffende zaak (met expliciete toestemming van de betrokkene), zodat doelbinding en rechtmatigheid in het kader van de AVG geborgd wordt.

1.5 BEVEILIGING

het Burgerzakensysteem functioneert (en blijft gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst functioneren) voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving, ten minste LO GBA, AVG, BIO en andere van toepassing zijnde wetgeving als vereist.

Bovenstaande wet- en regelgeving dient te worden aangevuld met een ISO27001 certificering ten aanzien van het Burgerzakensysteem. Voor de totale oplossing dient eveneens uiterlijk per 31-12-2022 een positieve SOC2 verklaring beschikbaar te zijn. Voor uitvoering van de Opdracht wordt eveneens de Verwerkersovereenkomst met de Leverancier aangegaan.

De Leverancier dient te bevestigen dat de organisatie zijn volledige medewerking zal verlenen bij het uitvoeren van een het jaarlijkse ICT-beveiligingsassessment ten aanzien van DigiD. Dit assessment zal worden uitgevoerd door een door de gemeente(n) ingeschakelde auditor. De Leverancier dient tevens jaarlijks een Third Party Mededeling (TPM) te overleggen, die voldoet aan de Logius richtlijnen.

Het Burgerzakensysteem biedt zodanige functionaliteit m.b.t. auditing / logging van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft processen, processtappen en statuswijzigingen - door zowel door gebruikers als het Burgerzakensysteem zelf. Hierbij wordt door middel van logging een historie vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd).

Bij voorkeur geldt dit tevens voor het raadplegen van gegevens, maar - bij een waterdicht autorisatiemodel (aan te tonen door de Leverancier) - mag dit worden uitgesloten.

Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door de gemeenten) worden uitgevoerd. Deze heeft betrekking op het in kaart brengen van risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens voortvloeiende uit het gebruik van het Burgerzakensysteem. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. De Leverancier dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevante informatie, te leveren aan de gemeenten om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond. Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomen in de Aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen - dienen onderdeel te zijn van de Opdracht. De DPIA zal binnen een termijn van zes maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover Leverancier alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.

1.6 DATA ONTSLUITING

Bij het Burgerzakensysteem wordt een mogelijkheid voor het genereren van managementinformatie meegeleverd. Alle gegevens van het Burgerzakensysteem (aldus ook gegevens van de geleverde webportalen e.d.) zijn volledig toegankelijk voor lees- en selectieacties (met inachtneming van autorisaties van het Burgerzakensysteem en haar beheerder).

Tevens dient een extract van alle gegevens vanuit het Burgerzakensysteem worden ontsloten voor gebruik binnen gemeentelijke gegevensmagazijnen en datawarehouses. Het betreft dan ten minste alle relevante informatie rondom persoonslijsten, producten, diensten en processen, de in-, door- en uitstroom hieromtrent en de resultaten hiervan. Dit extract dient minimaal iedere 24 uur beschikbaar te worden gesteld, en in bijzondere gevallen dient met een expliciete aanvraag het extract realtime beschikbaar te zijn (denk hierbij aan calamiteiten zoals de vuurwerkramp in Enschede).

1.7 FUNCTIONEEL BEHEER

Functioneel beheer geschiedt in alle gevallen door de deelnemende gemeenten zelf. Uitvoering van functioneel beheer taken (zoals inrichten van procesflows, autorisaties, huisstijl, etc.) dient aldus mogelijk te zijn, zonder tussenkomst van Leverancier. Hiertoe worden alle benodigdheden (opleiding, documentatie, toegang, etc.) door de Leverancier geleverd, zodat het functioneel beheer zelfstandig uitgevoerd kan worden.

Functioneel beheer moet middels de oplossing op gebied van autorisaties tot het volgende in staat kunnen zijn:

- functioneel beheer kan het Burgerzakensysteem volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemeen toegang tot het Burgerzakensysteem en aan te brengen autorisaties voor het wel / niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties en administraties, processen en documenten;
- het Burgerzakensysteem heeft de mogelijkheid op functionaliteit-, module-, registratie-, tabel-, veld-proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en -rollen;

- het Burgerzakensysteem heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties en / of documenten te ondersteunen;
- het Burgerzakensysteem heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per persoon, per gebruikersgroep en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals toezichthouders zoals bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).

1.8 IMPLEMENTATIE

De implementaties van het Burgerzakensysteem zijn onderdeel van de Opdracht, inclusief verschillende implementatie fases, zoals: opleidingen, conversies, inrichtingen, etc. Per implementatie van iedere individuele gemeenten dient een (deel-)plan van aanpak te worden opgesteld. De implementaties dienen in Q1 2022 te worden gestart en dienen in Q2 2023 gereed te zijn. Dit betreft de totale doorlooptijd van alle implementaties waarin rekening dient te worden gehouden dat niet iedere gemeente tegelijk start en eindigt. De implementatie is pas gereed wanneer de test- en acceptatieprocedures succesvol zijn voltooid door, en onder verantwoordelijkheid, van de gemeenten.

1.9 CONVERSIE VAN DATA

Er wordt door Leverancier conversieprogrammatuur beschikbaar gesteld om actuele gegevens en historie te converteren vanuit de bestaande oplossing naar het Burgerzakensysteem. Leverancier is verantwoordelijk voor de zogenaamde uit-conversie, gebaseerd op een volwaardige kopie-database. Leverancier is aldus zelf verantwoordelijk voor het data-extract, en zorgt daarmee voor alle vereisten van de input-conversie. De Leverancier stelt een conversieplan en ontwerp aan de start van het implementatietraject beschikbaar. Conversiemethoden voldoen aan de actueel gehanteerde RvIG-normatiek en worden met betrekking tot conversie van aanvullende gegevens ter beoordeling aan de gemeenten verstrekt en besproken. Het is mogelijk aanpassingen te laten maken in deze scripts ter optimale afstemming op de behoeften van de gemeenten. De definitieve conversie wordt voorbereid met ten minste twee proefconversies welke door gemeenten kunnen worden gecontroleerd en bijgesteld.

De Leverancier ondersteunt tevens de afstemming van beoogde conversieactiviteiten met instanties waaraan verplichtingen tot bestandsuitwisseling bestaan, waaronder ten minste de RvIG.

1.10 SERVICELEVELS

Het Burgerzakensysteem is voorzien van een SLA waarin servicelevels, performance, beheer en onderhoud is uitgewerkt. **Let op:** in voorkomende gevallen wordt afgeweken van het gestelde in GIBIT 2020, zoals specifiek ten aanzien van de beschikbaarheid in relatie tot artikel 29 lid 2 van GIBIT 2020.

Het Burgerzakensysteem is voor alle gemeenten in beginsel 24 uur per dag / 7 dagen per week toegankelijk, onafhankelijk van tijd, plaats en type device. De beschikbaarheid van het gehele (incl. alle bijbehorende omgevingen) Burgerzakensysteem, uitgaande van een beschikbaarheid van de gemeentelijke infrastructuur van 100%, wordt op alle werkdagen van 07:00 tot 21:00 uur voor ten minste 99,9% gegarandeerd. **Let op:** bijzondere evenementen kunnen leiden tot afwijkende beschikbaarheidstijden. Voor de webportalen geldt specifiek: 07:00 tot 23:00 uur beschikbaarheid op alle dagen. Per afnemende gemeente kunnen nadere afspraken worden gemaakt over avond- en weekendopenstellingen. Daarnaast dienen de zogenaamde RTO- en RPO-tijden dienen volledig aan te sluiten bij deze beschikbaarheid. Voor de test- (en acceptatie-)omgeving mag een afwijkende

beschikbaarheid worden gegarandeerd van 98% tussen werkdagen van 07:00 tot 19.00. Na deze tijd is de beschikbaarheid 90%.

De Leverancier verzorgt een helpdesk, welke als 'single point of contact' dienstdoet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. De helpdesk is telefonisch en per chat bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van in Nederland erkende officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door Leverancier beschikbaar gesteld welke in beginsel 24 uur per dag / 7 dagen per week beschikbaar is. De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webportaal, chatfunctie, telefoon of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.

Op basis van de urgentie en impact onderscheidt de Leverancier in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, service requests), te weten hoog, midden, laag en zeer laag.

In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve oplossing onderscheidt de Leverancier in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie:

- a Reactietijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van de Leverancier.
- b Oplostijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag.
- c Statusupdatetijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.

Bij het optreden van een incident gelden de volgende serviceniveaus:

Categorie/prioriteit	Hoog	Midden	Laag
Reactietijden	15 minuten	30 minuten	4 werkuren
Oplostijden	4 klokuren	4 werkuren	1 werkdag
Statusupdatetijden	30 minuten	2 werkuren	1 werkdag

TABEL 1: SERVICENIVEAUS

Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de oplossing voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (burgers, bedrijven en instellingen) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 3 seconden worden getoond. Dit geldt ook voor het tonen van documenten tot 2 MB. **Let op:** voor wat betreft reactie van de gehele oplossing op besturings- en invoermogelijkheden met muis en toetsenbord geldt een directe respons: er is geen vertraging tijdens typen.

De Leverancier verzorgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en / of de gegevensstructuur van (delen van) het Burgerzakensysteem t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan: om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud); om problemen voor te zijn (preventief onderhoud); naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud); naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en / of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud). Het betreft steeds zowel functionaliteit als ten behoeve van (het verbeteren van) de stabiliteit, performance, beveiliging, beheersbaarheid, etc. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud. De hier genoemde onderdelen welke van invloed zijn op de functionele werking van de oplossing worden ten alle tijden eerst in de acceptatieomgeving gerealiseerd. Na goedkeuring/acceptatie door de gemeente vindt installatie in de productieomgeving plaats. Met uitzondering van direct noodzakelijke patches vindt dit plaats volgens een met de gemeenten gecommuniceerde release en onderhoudsplanning.

Om het Burgerzakensysteem in relatie tot haar technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt het Burgerzakensysteem up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies voor alle gerelateerde programmatuur (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur, bestaande uit (client-)middleware, databaseprogrammatuur (server en client), servers en hun besturingssystemen, virtualisatietechnieken, etc.), uiteraard voornamelijk gericht op on-premise onderdelen die integreren met de gemeentelijke infrastructuur en systemen. Zie hiervoor de eerdergenoemde strekking m.b.t. het toestaan van on-premise installaties.

1.11 EXITREGELING

Door Leverancier wordt voor de in gebruik name van het Burgerzakensysteem een Exitplan opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT2020. De Leverancier beschrijft hierbij de wijze waarop de gegevens terug beschikbaar worden gesteld aan de gemeenten vanuit het Burgerzakensysteem, decommissioning van het Burgerzakensysteem (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt, welke termijnen gelden gedurende deze exitprocedure en welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. De kosten voor het opstellen van dit (concept-)Exitplan vallen binnen de scope van de Opdracht (en dient derhalve te zijn mee begroot). De kosten voor uitvoering van het Exitplan vallen buiten de scope van de Opdracht.

2

OPTIES

Opties

Gezien het aantal deelnemende gemeenten en de onderlinge diversiteit zullen een aantal functionaliteiten optioneel afgenomen worden per individuele gemeente. Deze opties zijn onderdeel van de weging in het gunningsmodel, maar zijn enkel optioneel in de afname. Ook hier geldt: ondergenoemde opsomming van applicaties en diensten gelden enkel ter indicatieve duiding van die applicaties en diensten waarvoor nu reeds bekend is dat er gekoppeld dient te gaan worden voor één of meer van de afnemende gemeenten. In het Voorlopig Beschrijvend Document zal expliciet een opgave worden gedaan van de benodigde koppelingen per afnemende gemeente, specifiek voorzien van de door de gemeente gebruikte applicaties en diensten. Voor de overige, optioneel deelnemende, gemeenten zullen de koppelvlakken worden gecategoriseerd naar complexiteit met het oog op het (vastleggen van het) financiële deel van het aanbod.

Het Burgerzakensysteem dient ondersteuning te bieden aan de processen met betrekking tot begraven, waaronder het registreren, muteren, beëindigen van graven en rechthebbenden en (eenmalig of periodiek) in rekening brengen van grafrechten (leges), inclusief het correct journaliseren van deze grafrechten (leges) naar een financieel systeem. Voor binnengemeentelijke overlijdens is het mogelijk om in de begraafplaatsadministratie te relateren aan de overlijdensaangifte en de gegevens hiervan over te nemen.

Het Burgerzakensysteem dient ondersteuning te bieden aan de processen met betrekking tot verkiezingen, zoals deze in module 13 zijn omschreven. Eveneens wordt zogenaamd verkiezingenmanagement ondersteund. Hieronder vallen processen ter voorbereiding aan de verkiezingen, de dag van de verkiezingen en na de sluiting van de stembureaus.

Het Burgerzakensysteem ondersteunt het vastleggen van contactgegevens, waaronder een mobiel telefoonnummer, op zaakniveau en biedt de mogelijkheid om vanuit de oplossing te sms-en (bijvoorbeeld gebruikmakend van SPRYNG of alternatieven hierop).

Voor het ondersteunen van het paspoort-bezorg proces dient er een aansluiting te komen op bezorgservice identiteitsbewijzen AMP of Dynasure voor bezorgen van identiteitsdocumenten op locatie. Het Burgerzakensysteem stuurt dit bezorgproces van uitgifte van identiteitsbewijzen zo geautomatiseerd mogelijk aan en verwerkt realtime de status van deze uitgiftes in de gerelateerde systemen.

Het Burgerzakensysteem dient te kunnen aansluiten op afspraakstelsel (zoals Orchestra van Qmatic en JCC-afspraken van JCC-software) zodat vanuit de digitale aanvraag, indien nodig, direct een balieafspraak gemaakt kan worden.

Het Burgerzakensysteem dient te kunnen aansluiten op een documentcreatie-oplossing (zoals SmartDocuments van SmartDocuments) om documenten te genereren aan de hand van gegevens uit het Burgerzakensysteem en deze in documentsjablonen op te kunnen nemen.

Het Burgerzakensysteem dient te kunnen aansluiten met kennisystemen (HandboekAmsterdam en VIND) om gebruikers van de oplossing op de juiste plekken de juiste context mee te kunnen geven ten aanzien van kennis processen en instructies.

Per uiterlijk 31-12-2022 dient het Burgerzakensysteem functionaliteit te bevatten voor: het ontsluiten van (bron)documenten op persoonsniveau. Bij het raadplegen van een individu wordt per categorie van de persoonslijst de relevante brondocumenten getoond. Daarbij kan een document betrekking hebben op meerdere (gerelateerde) personen. Bij iedere raadpleegactie moet worden gelogd wat de zoekresultaten zijn geweest en welke documenten daadwerkelijk zijn ingezien door de gebruiker. Deze functionaliteit is tevens beschikbaar voor personen die (nog) niet opgenomen zijn in de BRP maar in de RNI.

3

OVERIGE ARCHITECTUURPRINCIPES EN ROADMAP

3.1	Algemeen	16
3.2	Doelarchitectuur	17
3.3	Roadmap	18

Overige architectuurprincipes en roadmap

3.1 ALGEMEEN

Dimpact onderschrijft de doelstellingen van Common Ground en heeft het Groeipact Common Ground ondertekend. Dat verwachten we ook van onze leveranciers. De oplossingen die Dimpact voor haar leden verwerft moeten voldoen aan de Common Ground uitgangspunten. Zie:

<https://commonground.nl/cms/view/12f73f0d-ae26-4021-ba52-849eef37d11f/de-common-ground-principes>. Het verbeteren van de (digitale) dienstverlening van onze leden is het belangrijkste doel daarbij. Belangrijke pijlers in de verwervingsstrategie van Dimpact zijn de Common Ground

vijflagenarchitectuur, het gebruik van standaarden en de voorkeur voor open source en Haven. Hieronder meer over de Common Ground principes en hoe Dimpact deze toepast.

- 1 De Common Ground architectuur is de neerslag van de informatiekundige visie van Common Ground op het ontwerp en de inrichting van applicaties en systemen. In die architectuur staat de scheiding van gegevens en applicaties centraal. De gegevens worden conform standaard informatiemodellen opgeslagen en worden bovendien ontsloten via moderne standaard API's. De toegang tot deze API's wordt door een API gateway zoals NLX geregeld zodat beveiliging en het voldoen aan de AVG al in het ontwerp zijn verankerd. Zie: <https://commonground.nl/cms/view/03743740-a49f-48d8-9fc5-e24f86d748ed/architectuur-5-lagen>.
- 2 Verplichte standaarden die op de lijst voor pas-toe-of-leg-uit staan, en aanbevolen standaarden moeten worden gebruikt in de oplossing en bij het aansluiten op de omgeving. Zie: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>. Daarnaast heeft de VNG de API-

standaarden voor zaakgericht werken verplicht gesteld vanaf 1 april 2021. Zie

<https://www.vngrealisatie.nl/nieuws/api-standaarden-zaakgericht-werken-vanaf-1-april>.

- 3 Software die met publiek geld is ontwikkeld, moet zoveel mogelijk aan de samenleving worden teruggegeven. Dat is de kern van het 'open, tenzij-beleid' dat staatssecretaris Knops (ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, BZK) in 2020 met de Tweede Kamer deelde. Dat geldt ook voor de burgerzakenoplossing die we willen verwerven. Zie:
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2020/04/17/overwegingen-bij-open-tenzij-en-aanpak-open-source>.
- 4 Het Burgerzakensysteem kan in de vorm van containers op een omgeving die voldoet aan Haven, worden uitgerold. Het voordeel hiervan is dat de oplossing kan worden gehost bij alle gangbare cloudleveranciers en er geen vendor lock-in ontstaat op dat vlak. Zie:
<https://haven.commonground.nl/>.

Dimpact heeft een componentenstrategie die streeft naar oplossingen conform de CG architectuur (1) en die zijn opgebouwd uit open source componenten (3) die met standaard API's worden geïntegreerd (2). Uitgangspunt is dat verworven oplossing worden gehost worden op de Haven-omgeving die Dimpact aanwijst (4).

3.2 DOELARCHITECTUUR

Met in gedachten de uitgangspunten van Common Ground en de componentenstrategie van Dimpact, wordt onderstaand een eerste uitwerking gegeven in relatie tot het burgerzakendomein.

3.2.1 SCHEIDING GEGEVENS EN APPS

Het Burgerzakensysteem wordt conform de vijflagenarchitectuur via (standaard) API's benaderd. Contactmomenten en productaanvragen worden t.z.t. geregistreerd via de Klantinteractie API's. Productaanvragen van inwoners en bedrijven is worden zaakgericht afgehandeld en wordt via API's voor Zaakgericht Werken geregistreerd. Persoonsgegevens worden via HaalCentraal API opgehaald (voor lezen). Voor het bijwerken van persoonsgegevens wordt gebruikt gemaakt van gedocumenteerde en gepubliceerde API's zolang hiervoor nog geen standaard is. Op die manier worden de belangrijkste gegevens conform Common Ground geregistreerd. Resterende gegevens moeten ook via API's worden geregistreerd. Voorkeur daarbij is dat, als er nog geen standaard is voor deze gegevens, gebruik te maken van Overige Object registraties en objecttypen te publiceren op Github zodat hier op een later moment standaarden van gemaakt kunnen worden. Zie: <https://github.com/open-objecten/objecttypes>.

3.2.2 DATADISTRIBUTIE

Het model van datadistributie is niet langer houdbaar in een Common Ground applicatielandschap. Immers, gegevens worden bij de bron opgehaald en niet langer gesynchroniseerd tussen applicaties. Het Burgerzakensysteem moet kunnen omgaan met API-notificaties over wijzigingen van zaakgegevens en persoonsgegevens.

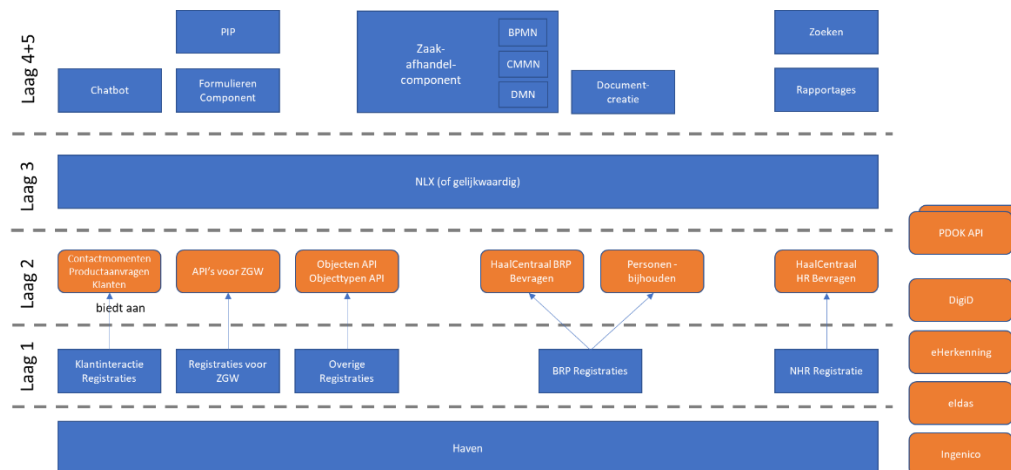
3.2.3 APPS

Apps worden gebouwd op basis van standaard en open source tools. Dit zijn bijvoorbeeld de volgende:

- 1 formulieren, zowel voor klanten als medewerkers, worden ontwikkeld op basis van OpenFormulieren;
- 2 voor Loket wordt gebruik gemaakt de Loket omgeving van het Platform voor Dienstverlening;
- 3 voor zaakafhandeling en voor decision support wordt gebruik gemaakt van open source BPM tools zoals Camunda;

- 4 OpenZaak voor de registratie van zaken en documenten;
- 5 overige registraties voor de definitie van objecttypen en registratie van de objecten zelf;
- 6 voor de beveiligde toegang tot API's wordt gebruikt gemaakt van NLX of een gelijkwaardige API gateway.

Als de vijflagenarchitectuur van het Burgerzakensysteem wordt vormgegeven is de scheiding zichtbaar tussen gegevens en apps. En verder een reeks componenten die tezamen de benodigde functionaliteit voor burgerzaken realiseren.



FIGUUR 1: SCHEMATISCHE WEERGAVE VIJFLAGEN-ARCHITECTUUR

3.3 ROADMAP

Bij de verwerving wil Dimpact een Burgerzakensysteem verwerven inclusief een roadmap die volgens een aantal plateaus leidt tot een oplossing die volledig conform Common Ground is, zoveel mogelijk open source en waarbij er keuzevrijheid is in de componenten van het Burgerzakensysteem. Ook de hosting van het Burgerzakensysteem moet bij een partij naar keuze van Dimpact kunnen worden ondergebracht. Dimpact voorziet de volgende ontwikkelplateaus:

3.3.1 PLATEAU 1 – SCHEIDING GEGEVENS EN APPS

Bij aanvang zijn gegevens en apps al volledig gescheiden. De apps bevatten geen gegevens en alle gegevens worden via standaard API's opgehaald en bijgewerkt. Zijn er nog geen standaard API's beschikbaar dan wordt gewerkt met gedocumenteerde en gepubliceerde API's (die mogelijk op een later moment worden gestandaardiseerd). Vanuit het idee "regie op gegevens" heeft een gemeente toegang tot gegevens via de API's zonder toestemming en tussenkomst van de Leverancier.

3.3.2 PLATEAU 2 – KEUZEVRJHEID COMPONENTEN

Er ontstaat keuzevrijheid in de te gebruiken apps voor klanten en medewerkers. Er is keuzevrijheid in de te gebruiken apps voor klanten en medewerkers. Doordat het Burgerzakensysteem de Common Ground architectuur volgt en componenten met API's op elkaar worden aangesloten, kunnen apps worden vervangen door of aangevuld met 3rd party apps. Te denken valt hierbij aan Chatbot, OpenFormulieren, Digitaal Loket.

Verder bestaat het Burgerzakensysteem nu uit containers die op een Haven-omgeving kunnen worden gehost.

3.3.3 PLATEAU 3 – OPEN SOURCE

Dit plateau bestaat uit twee onderdelen:

- 1 De zaakafhandeling is gebaseerd op een open source workflow engine waarbij de burgerzaken processen alle zijn uitgewerkt in uitvoerbare BPMN of CMMN processen eventueel aangevuld met bedrijfsregels in DMN. Zie: <https://www.omg.org/intro/TripleCrown.pdf> in DMN. Zie: <https://www.omg.org/intro/TripleCrown.pdf>.
- 2 De volledige oplossing is open source.